

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90201/2024
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI
UASG: 154040

PROCESSO Nº 23106.016945/2023-65

ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
6. DA FASE DE JULGAMENTO
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO
8. DOS RECURSOS
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
12. DOS ANEXOS DO EDITAL

PREÂMBULO

Torna-se público que a Universidade de Brasília - UnB, por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, sediada no Campus Darcy Ribeiro - Prédio da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, Brasília - DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), da [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022](#), e demais legislação e norma aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, consoante o Processo em epígrafe. Não havendo expediente na data marcada ou havendo fato superveniente impeditivo à realização, a sessão pública será adiada para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o mesmo local e horário, salvo comunicação em contrário do pregoeiro.

- Modalidade de Licitação: **PREGÃO ELETRÔNICO TRADICIONAL**
- Data da sessão: **06/09/2024**
- Horário: **10h00** - Horário Oficial de Brasília.
- Local: Portal de Compras do Governo Federal
- <https://www.gov.br/compras/> (UASG: 154040)
- Critério de Julgamento: **MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPO**

- **Data e horário de término para recebimento dos pedidos de esclarecimentos** (03 dias úteis da data da abertura da sessão do Pregão): **03/09/2024 até às 17h00** (Horário Oficial de Brasília) (Exclusivamente para o e-

mail: sti.licitacao@unb.br)

- **Data e horário de término para recebimento das impugnações** (03 dias úteis da data da abertura da sessão do Pregão): **03/09/2024 até às 17h00** (Horário Oficial de Brasília) (Exclusivamente para o e-mail: sti.licitacao@unb.br)

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviço técnico especializado na área de TI com o objetivo de realizar atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível no âmbito da Universidade de Brasília, campus, campi e demais unidades, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será em grupo único, conforme tabela constante no item 1.1. do Termo de Referência, devendo o licitante ofertar lances para todos itens que compõe o grupo.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal(www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

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

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

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

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

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

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

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

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

2.8. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para

abertura da sessão pública.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

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

3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.5.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.6. A falsidade da declaração de que trata o item 3.3. sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

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

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

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

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação

vigente.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

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

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

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

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

5.6. O lance deverá ser ofertado pelo **valor unitário (mensal)** de cada item que compõe o grupo.

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

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

5.9. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser da seguinte forma:

5.9.1. Para o item 1: **R\$ 13,50**

5.9.2. Para o item 2: **R\$ 17,90**

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

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

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**aberto**”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.13. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.14. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.15. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.16. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.17. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.18. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.19. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.20. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.21. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.22. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.23. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.24. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O

sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.25. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.26. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.27. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.28. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.29. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

5.29.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

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

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

5.29.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

5.30. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.29.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.31. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.29.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.29.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.29.1.3 caso esse direito não seja exercido.

5.32. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.33. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de

lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.34. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

5.34.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.34.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.34.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.34.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.35. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.35.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.35.2. empresas brasileiras;

5.35.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.35.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.36. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço estimado definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.37. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço estimado definido pela Administração.

5.38. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.39. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.40. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº14.133/2021, legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput). A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.4. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº3/2018, art. 29, §2º).

6.5. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

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

6.7. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5 e 3.5 deste edital.

6.8. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.9. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.9.1. conter vícios insanáveis;

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

6.9.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço estimado definido para a contratação;

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

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

6.10. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das

propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

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

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

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

6.12. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.13. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.14. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

6.15. Será exigida garanti a adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.16. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.17. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.18. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.19. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admiti da pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.20. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.21. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

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

6.23. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas

que não alterem a substância das propostas;

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

6.25. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.26. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.27. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.28. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.29. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.30. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

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

7.4. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

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

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos

requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº14.133/2021).

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

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

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.11. O licitante que optar por realizar vistoria prévia, consoante as condições expressas **nos Itens 5.1 e 5.3.** do Termo de Referência, terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado, **somente**, pelo e-mail sti.licitacao@unb.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

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

7.13. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.14. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

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

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

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

7.18. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.19. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

- 7.20. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.21. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 7.22. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.
- 7.23. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):
- 7.24. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.25. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 7.26. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.27. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.
- 7.28. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.
- 7.29. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art.4º do Decreto nº 8.538/2015).
- 7.30. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

- 8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

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

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://www.gov.br/compras>.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

- 9.1.5. fraudar a licitação;
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 9.2.1. advertência;
 - 9.2.2. multa;
 - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
 - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações

dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.5, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: sti.licitacao@unb.br.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.6. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso quanto aos pressupostos recursais: sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras>.

12. DOS ANEXOS DO EDITAL

- 12.1. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 12.1.1. ANEXO I - Termo de Referência;
 - 12.1.2. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;
 - 12.1.3. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

JACIR LUIZ BORDIM
SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 21/08/2024, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **11611446** e o código CRC **E1BEF627**.

Referência: Processo nº 23106.016945/2023-65

SEI nº 11611446

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC - LEI Nº 14.133/2021**PROCESSO ADMINISTRATIVO 23106.016945/2023-65****REFERÊNCIA: ARTS. 12 A 24 DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 94, DE 2022****1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de **serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI)** para atender às demandas de suporte em três níveis (primeiro, segundo e terceiro) na Universidade de Brasília (UnB). Esses serviços abrangem a manutenção de **softwares e hardware (desktops)**, bem como a atendimento ao usuário, **monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB**, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. O objetivo é manter o ambiente tecnológico alinhado com as necessidades da instituição, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Meses	12	R\$ 134.646,56	R\$ 1.615.758,76
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)			R\$ 179.037,69	R\$ 2.148.452,31
TOTAIS						R\$ 313.684,25	R\$ 3.764.211,07

Tabela 1: Serviços que compõem a solução

1.2. O(s) serviço(s) que são objeto desta contratação são caracterizados como comuns, 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.

1.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução, como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (11061491), apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em manter a continuidade dos serviços atualmente prestados através do contrato nº 507/2019 - SEI 23106.007549/2018-80, que tem uma vigência máxima de 60 meses e encerrará em 05/07/2024 sem possibilidade de prorrogação, onde o volume dos serviços realizados pela empresa é mensurado na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades de catálogo e ao esforço despendido, e os pagamentos são processados após aferidos os níveis de serviços pactuados em contrato.

2.3. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundindo com as atividades finalísticas do CONTRATANTE, e possuem alta relevância para o apoio à Segurança de Tecnologia da Informação e à Gestão de Serviços de TIC, que impactam diretamente na disponibilidade dos sistemas informatizados e na gestão adequada de dados corporativos e, em especial, na sustentação dos sistemas de apoio ao negócio.

2.4. A contratação se dará sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviço (NMS) e sem dedicação exclusiva de

mão de obra, compreendendo a disponibilização de Central de Serviços, bem como profissionais devidamente capacitados e habilitados e elementos de software e hardware julgados necessários pela CONTRATADA para o atendimento dos níveis de serviço e complementares aos da Universidade de Brasília, nos moldes descritos no Estudo Técnico Preliminar.

2.5. A contratação contribuirá para manter a UnB em conformidade com os normativos e instrumentos de planejamento institucionais, de forma a proporcionar o atendimento dos objetivos estratégicos e à expansão e manutenção da infraestrutura de TIC, de modo reativo e proativo. Além disso, proporcionará aos usuários a disponibilidade adequada dos serviços e recursos de TIC e, conseqüentemente, o uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

2.6. Neste sentido, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) estabeleceu o novo modelo para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, sendo oportuna a sua consideração para os serviços em questão, de modo a manter a UnB em conformidade com as recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário que tratam da contratação de serviços de TIC.

3. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

3.1. A presente contratação contribuirá diretamente para o atendimento aos objetivos estratégicos da Universidade de Brasília, estando alinhada aos instrumentos de planejamento institucionais da Pasta e à necessidade de suportar todo o ambiente sistêmico existente na universidade, bem como a expansão e manutenção da infraestrutura de TIC, de modo reativo e proativo. Além disso, proporcionará aos usuários a disponibilidade adequada dos serviços e recursos de TIC e, conseqüentemente, o uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

3.2. **Alinhamento com planos estratégicos**

Alinhamento ao PDI 2023_2028	
Perspectivas	Macro Objetivos Estratégicos
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Aperfeiçoar a governança e a gestão estratégica com foco no desenvolvimento institucional; Realizar o apoio efetivo ao desenvolvimento institucional em todas as áreas de atuação.
MACRO-OBJETIVOS TRANSVERSAIS	Ampliar, modernizar e manter a infraestrutura física e tecnológica; Promover a sustentabilidade ambiental.

Tabela 2: Alinhamento PDI

Diretrizes norteadoras na área de TIC e TDIC (tecnologias digitais de informação e comunicação)
--

Diretrizes norteadoras na área de TIC e TDIC (tecnologias digitais de informação e comunicação)	
Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Vinculado (ODS) ODS 4 – Educação de qualidade ODS 9 – Indústria, inovação e infraestrutura ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes	• Aprimorar o alinhamento, o planejamento e a organização dos serviços de TICs prestados à comunidade da UnB, visando o atendimento com excelência das atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão da Universidade; • Garantir o efetivo atendimento às demandas de TI e melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços; • Aperfeiçoar a governança e fomentar a adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI; • Aprimorar a construção, a aquisição e a implementação de Serviços de TICs prestados à comunidade da UnB; • Aprimorar a entrega, o suporte e a operação de TICs prestados à comunidade da UnB; • Aprimorar o processo de aquisições e contratações dos sistemas e serviços de TI; • Promover atualização tecnológica dos sistemas e da infraestrutura de TIC da UnB; • Garantir a conectividade, qualidade e segurança dos serviços de TICs; • Garantir a transparência e a segurança da informação e comunicação; • Aprimorar a comunicação das áreas responsáveis da TIC com a comunidade da UnB, visando o atendimento com excelência atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão da Universidade; • Prover soluções de TIC com qualidade e de forma tempestiva; • Atender à legislação pertinente à área de TI; • Aprimorar o monitoramento, a avaliação e a mensuração dos serviços de TICs; • Ampliar a participação no ciclo de vida das políticas e serviços públicos, principalmente voltados para o ensino superior público; • Aprimorar a gestão e capacitação de pessoas de TI.

Tabela 3: Diretrizes TIC

Alinhamento ao PCA 2024 - Soluções de TI			
<i>Unidade Responsável</i>	<i>Nome da Classificação Superior (Classe/Grupo)</i>	<i>Código do Item/ID no PCA</i>	<i>Descrição do Item</i>
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - FUB	SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS	90.134/2024	OUTROS SERVIÇOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Tabela 4: Informações sobre o Plano de Contratações Anual (PCA) presente no Portal Nacional de Contratações Públicas: <https://pnccp.gov.br/app/pca?q=Fub&pagina=1>

3.3. Resultados e Benefícios a serem alcançados

3.3.1. Ações permanentes de TI que auxiliem na promoção da modernização da gestão de processos que estimule o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão universitária;

3.3.2. Excelência e transparência na comunicação institucional em ações de TI;

3.3.3. A adoção de novas tecnologias, atualização e integração de sistemas informatizados e de gestão e automação de processos para o desenvolvimento das áreas meio e fim;

3.3.4. O provimento de infraestrutura de TI adequada ao novo desenho institucional;

3.3.5. Estabelecer uma política de melhoria de gestão e controle da governança de TI baseada nas melhores práticas da ITIL e COBIT e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle;

- 3.3.6. Manter continuidade efetiva na utilização dos serviços de TI;
- 3.3.7. Aumentar disponibilidade dos serviços de TI;
- 3.3.8. Gerenciar acordos de nível de serviço e entregáveis;
- 3.3.9. Disponibilizar equipe especializada para prestar os serviços de suporte de TI;
- 3.3.10. Definir e gerenciar a relação custo x benefício dos serviços por meio do estabelecimento de métricas uniformes para obtenção de resultados;
- 3.3.11. Manter atualizada a base de conhecimentos de TI;
- 3.3.12. Assegurar a manutenção dos serviços de TI em conjunto com a implementação de evoluções via projetos de melhoria contemplados no mesmo contrato;
- 3.3.13. Melhoria da qualidade dos serviços de TI oferecidos;
- 3.3.14. Melhoria da satisfação dos usuários dos serviços de TI.

3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. O agrupamento de itens em um mesmo grupo não compromete a competitividade do certame, desde que várias empresas, que atuam no mercado, apresentem condições e aptidão para cotar todos os itens, principalmente levando-se em consideração a modalidade adotada, em que os recursos de tecnologia de informação têm como principal vantagem, aproximar pessoas, encurtar distâncias, resultando em considerável ampliação da competitividade, gerando, conseqüentemente, inúmeras repercussões positivas num processo de licitação pública, dentre estas, a de aumentar a probabilidade de a Administração Pública firmar contrato mais vantajoso, haja vista que ela recebe mais propostas, beneficiando a eficiência em contratos administrativos.

3.4.2. O agrupamento dos itens por grupo levou em consideração questões técnicas, relativas a cada serviço (N1, N2 e N3), bem como o ganho de economia de escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existe no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços constantes desta contratação. A licitação por grupo é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter uma maior qualidade do fornecimento, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a uma mesma empresa, além de garantir a qualidade dos serviços e reduzir a complexidade quanto a mensuração, análise e fiscalização dos níveis de serviços.

3.4.3. O agrupamento dos itens desta contratação permitirá maior interação na execução das camadas de serviços (N1, N2 e N3), a maior facilidade no cumprimento do cronograma e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução do fornecimento em uma só pessoa jurídica e concentração da garantia dos resultados a serem medidos por meio dos níveis de serviço.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de negócios:**

4.1.1. Os serviços de atendimento ao usuário classificados como do tipo "rotineira", deverão ser executados de forma presencial e remota. Em condições normais, estes serviços serão prestados dentro do horário de funcionamento da CONTRATANTE (das 08:00 às 18:00), 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias na semana, salvo se expresso em contrário em Ordem de Serviço ou nos termos deste ETP;

4.1.2. Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk) unificada e caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TIC;

4.1.3. Atendimento e suporte remotos e presenciais de TIC aos usuários da UnB para a resolução de incidentes, problemas e cumprimento das requisições de serviço;

4.1.4. Os serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 (24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano classificados como do tipo "rotineira", por decisão da CONTRATANTE poderão ser executados presencialmente em suas dependências e também de forma remota, exigindo o acompanhamento ininterrupto por

técnicos da CONTRATADA;

4.1.5. Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações; Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;

4.1.6. Administração e sustentação dos softwares e subsistemas/equipamentos que provêm serviços de bancos de dados, da rede de comunicação de dados, armazenamento, processamento e da segurança da informação;

4.1.7. Garantia de disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura e serviços de TIC;

4.1.8. Promoção da racionalização, maturidade e melhoria contínua dos serviços de TIC (ciclo PDCA), utilizando conceitos e boas práticas de gestão tais como: gestão de incidentes e problemas, formação de base de conhecimento, análise de causa raiz, gerenciamento de continuidade e segurança dos serviços, bem como as diversas disciplinas do ITIL;

4.1.9. Promover e operacionalizar ações relativas à privacidade e segurança da informação;

4.1.10. Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;

4.1.11. Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC.

4.2. **Requisitos de capacitação:**

4.2.1. A empresa vencedora do certame deverá possuir habilidades técnicas suficientes e devidamente comprovadas para o atendimento das necessidades da CONTRATANTE, utilizando-se das melhores práticas de mercado, adotando modelos ITIL, PMBOK e Normas ISO relacionadas à prestação de serviços de TI;

4.2.2. Estes serviços deverão envolver a transferência de conhecimento, análise, planejamento, instalação, configuração, implementação, documentação ou otimização de soluções de TIC adotadas no ambiente da CONTRATANTE ou de interesse desta, devendo estes serviços promover a continuidade do negócio da CONTRATANTE e aprimorar a governança de TIC;

4.2.3. Para o pleno exercício das funções técnicas, os profissionais da CONTRATADA passarão por ambientalização arquitetural do ambiente da STI, onde serão repassadas informações sobre o ciclo de atividades operacionais, cuja CONTRATADA exercerá monitoramento e manutenção ininterruptos. Esta ambientalização será realizada uma única vez, onde caberá à CONTRATADA garantir a absorção e documentação (constante) destes conhecimentos necessários ao trabalho diário, bem como a transferência para os demais (ou novos) profissionais da CONTRATADA que virem a atuar na contratação.

4.2.4. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.3. **Requisitos legais:**

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.2. Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação;

4.3.3. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;

- 4.3.4. Lei nº 12.527/2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições;
- 4.3.5. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 4.3.6. Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 4.3.7. Decreto nº 7.174/2010: 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.
- 4.3.8. Decreto 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.
- 4.3.9. Decreto 8.540/2015: Estabelece, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.
- 4.3.10. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- 4.3.11. Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.
- 4.3.12. Decreto 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 4.3.13. Decreto 10.332/2020 complementado pelo Decreto 11.260/2022: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- 4.3.14. Instrução Normativa GSI/PR nº 01/20: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- 4.3.15. Instrução Normativa GSI/PR nº 03/21: Dispõe sobre os processos relacionados: à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- 4.3.16. Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/16: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal.
- 4.3.17. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/20 (subsidiária): Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.3.18. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/17 (subsidiária): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta . no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.3.19. Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/18: Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal.
- 4.3.20. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISIP.
- 4.3.21. Instrução Normativa SGD/ME nº 202/19: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.
- 4.3.22. Instrução Normativa SGD/ME nº 40/20: Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP

digital.

4.3.23. Instrução Normativa SGD/ME nº 31/21: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.24. Instrução Normativa SGD/ME nº 47/22: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.25. Instrução Normativa SLTO/MPOG nº 01/10: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.26. Portaria GM/MP nº 443/18: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

4.3.27. Portaria SGD/ME nº 778/19: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.

4.3.28. Portaria SGD/MGI nº 1.070/23: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.29. Portaria STI/MP nº 20/16: Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.30. Portaria STI/MP nº 46/16: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.

4.3.31. Portaria STI/MP nº 04/17 dispõe sobre recomendações técnicas para mensuração de software ou de resultados de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação SISP.

4.4. Requisitos de manutenção:

4.4.1. A solução deve prover durante seu ciclo de vida ou ao longo de todo o período de execução - a devida customização e configuração do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) que venha a ser implantado;

4.4.2. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução;

4.4.3. Tais manutenções serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínua gerenciados pelos responsáveis, considerando os requisitos e especificações definidos;

4.4.4. Além disso, é fundamental que a CONTRATADA forneça um suporte técnico especializado e acessível durante o horário comercial, com possibilidade de atendimento emergencial 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir que quaisquer questões críticas possam ser prontamente resolvidas. A CONTRATADA deverá manter um registro detalhado de todas as manutenções realizadas, incluindo data, hora, natureza da manutenção, procedimentos, solução, resultados alcançados e identificação do técnico responsável, para assegurar a rastreabilidade e a transparência do serviço prestado, visando assegurar que a equipe local esteja sempre atualizada quanto às funcionalidades e melhorias do sistema ITSM.

4.4.5. Quaisquer serviços demandados que envolvam manutenção em softwares ou equipamentos que impliquem em riscos à disponibilidade dos serviços de TI da CONTRATANTE, deverão ser executados nos dias não úteis ou em dias úteis em horário oposto ao do expediente

normal, mediante agendamento e autorização do gestor do contrato e sem ônus adicional à CONTRATANTE;

4.4.6. A CONTRATADA deve prover as devidas customizações e configurações dos sistemas em produção, ou que venham a ser implantados, no ambiente da CONTRATANTE, de forma a permitir o registro adequado dos itens previstos no catálogo, bem como a apuração correta dos indicadores de níveis de serviços.

4.5. **Requisitos temporais:**

4.5.1. Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, a duração da prestação dos serviços deve compreender o período de 5 (cinco) anos.

4.5.2. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

4.5.3. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação da ferramenta a ser utilizada.

4.6. **Requisitos de segurança e privacidade:**

4.6.1. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências da Universidade, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, bem como a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva, bem como normas e resoluções descritas no Estudo Técnico Preliminar;

4.6.2. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização da CONTRATANTE.

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

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

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

4.7.2. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei no 12.305/10 e Decreto no 5.940/06. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

4.7.3. Durante a execução de tarefas no ambiente da CONTRATANTE, os funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas da UnB.

4.7.4. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.8. Requisitos de arquitetura tecnológica:

4.8.1. Caberá à CONTRATADA a adoção do ferramental tecnológico necessário para execução dos serviços, computando eventuais custos em sua proposta. As ferramentas utilizadas deverão ser suportadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual. Não haverá custos adicionais no valor do contrato.

4.8.2. É obrigatório que a CONTRATADA forneça suporte ao sistema de abertura e controle de demandas que venha a ser implantado no ambiente do CONTRATANTE, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão, além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato.

4.8.3. O ferramental tecnológicos do sistema deverão atender os processos já implementados conforme descrito no Estudo Técnico Preliminar (item 5), exceto a exigência de certificação da Pink Elephant.

4.8.4. As informações gerenciais relacionadas à prestação do serviço tem o objetivo de acompanhar as metas dos indicadores de níveis de serviço, tais como: quantidade de chamados, tempos médios de atendimento, tempos médios de espera, e quaisquer outras informações que visem facilitar as tomadas de decisões e gestão contratual.

4.8.5. Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

4.8.6. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware/software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de a CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para a CONTRATANTE decidir a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

4.8.7. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade e/ou indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referentes às eventuais reclamações e/ou processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências da CONTRATANTE.

4.9. Requisitos de projeto e implementação:

4.9.1. Os serviços a serem providos pela solução deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pela CONTRATANTE, a exemplo de atividades relacionadas a:

- I - Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas do ambiente computacional;
- II - Gerenciamento de Configuração, Mudanças e Liberação;
- III - Ciclos contínuos de atualização, evolução e maturidade de produtos, serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.
- IV - Alimentar a base de conhecimento, com a descrição de solução de problemas resolvidos;
- V - Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- VI - Manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE com a documentação mais recente, incluindo todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;
- VII - Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;
- VIII - Conduzir transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, inclusive sobre os novos serviços implantados ou modificados

assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento.

IX - Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

X - Revisar periodicamente o entendimento sobre documentações técnicas fornecidas pela equipe da CONTRATANTE;

XI - Caso não exista documentação de algum serviço demandado pelo Chamado, deverá ser documentado pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do catálogo de serviço.

4.10. Requisitos de implantação:

4.10.1. A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objetos de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços.

4.10.2. A implantação da Central de Serviços, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão atender plenamente os requisitos de atendimento da UnB, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização na UnB.

4.10.3. Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da CONTRATANTE. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço;

4.10.4. A CONTRATANTE poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas.

4.10.5. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes da UnB, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

4.11. Requisitos de garantia e manutenção:

4.11.1. Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia individual previamente definido. Para os casos de chamados de usuários deve haver possibilidade de reabertura em caso de insatisfação com a solução aplicada. Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

4.11.2. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

4.11.3. A garantia para os serviços executados terá o prazo de 03 (três) meses, contado a partir do encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

4.11.3.1. Dentro do período de garantia, a CONTRATADA se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.11.3.2. O encerramento da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE não elide a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

4.11.4. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para a CONTRATANTE.

4.12. Requisitos de experiência profissional:

4.12.1. A CONTRATADA deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme detalhado na seção CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

4.12.2. Possuir certificação compatível com a ISO:9001:2015, visando assegurar maior qualidade na entrega de produtos ou serviços, tendo como foco a gestão estratégica da empresa.

4.12.3. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do APÊNDICE A (11144574) deste documento, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos perfis de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023.

4.12.4. Para fins de adequação ao framework da ITIL é necessário para a assinatura do contrato que responsável pela equipe de profissionais da CONTRATADA (preposto) possua certificação ITIL Expert versão 03 ou superior.

4.12.5. Para fins de qualidade a CONTRATADA deve demonstrar expertise em implantação de ferramenta de ITSM, devendo a comprovação ser aferida mediante atestado de capacidade em implantação, configuração, sustentação de ITSM emitido por outros órgãos da administração pública ou empresas do setor privado com a qual já executou e esteja executado contrato igual ou semelhante ao objeto deste Termo de Referência.

4.13. Requisitos de formação de equipe:

4.13.1. A CONTRATADA é responsável pelo dimensionamento dos profissionais que atuarão no contrato, bem como por sua capacitação/especialização, assumindo assim toda responsabilidade pelos trabalhos realizados por sua equipe técnica, bem como os indicadores de níveis de serviços.

4.13.2. A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no APÊNDICE A (11144574).

4.13.3. A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se no respectivo Estudo Técnico Preliminar da presente contratação, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023.

4.13.4. Sujeita-se a CONTRATADA ao atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação) do anexo C da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, bem como das qualificações e experiência complementares estabelecidas no APÊNDICE A, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

4.14. Requisitos de metodologia de trabalho:

4.14.1. A execução dos serviços deverá observar, quando se aplicarem: Estrutura em categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;

4.14.2. Orientação por frameworks com o objetivo de fortalecer a Governança de TI, como Information Technology Infrastructure Library (ITIL) que facilita o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos do negócio e implementa boas práticas de gestão; o guia Project Management Body of Knowledge (PMBOK) auxiliando na redução de custos e melhorando a qualidade dos projetos de TI, o framework Control Objectives for Information and related Technology (CobiT), a família ISO (27000), CIS Control e normativos e recomendações de Segurança da Informação da APF tornando mais eficiente e efetivo os processos de entrega e suporte aos serviços;

4.14.3. Implementação de Central de Serviços (Service Desk) de acordo com o modelo ITIL, sem prejuízo de eventuais alterações ou melhorias no processo demandadas pelos responsáveis da equipe do CONTRATANTE;

4.14.4. Os serviços deverão atender aos processos, metodologias e padrões de gestão, projetos, segurança da informação e mudanças adotados pela Universidade de Brasília (UnB),

quando se aplicarem.

4.15. Requisitos segurança da informação e privacidade:

4.15.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo UnB tais documentos.

4.15.2. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção:

4.15.2.1. Lei de Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;

4.15.2.2. Decreto Federal nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;

4.15.2.3. Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares) e

4.15.2.4. Política de Segurança da Informação e Comunicações da UnB, e de suas normas complementares;

4.15.2.5. Demais normativos listados no APÊNDICE A (11144574).

5. VISTORIA

5.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é altamente recomendada a vistoria dos locais de execução dos serviços por representante legal devidamente qualificado para esse fim, para que se tenha um melhor conhecimento do escopo dos serviços. Tal vistoria deve ter o acompanhamento de servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente e exclusivamente por meio do endereço eletrônico: sti.licitacao@unb.br, Secretaria de Tecnologia da CONTRATANTE, localizado Campus Darcy Ribeiro, Gleba "A" Prédio da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, Asa Norte - Brasília - DF - CEP: 70.910-900;

5.2. O representante legal da licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, incluindo aqueles de caráter sigiloso, não divulgados em detalhe neste Termo de Referência devido a aspectos de Segurança da Informação respeitados pela CONTRATANTE. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento do ambiente, da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

5.3. O agendamento de visita deverá ocorrer em até 72 (setenta e duas) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório, considerando-se dias úteis. A licitante deverá informar o número do Edital, as informações de contato da Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) que efetuará a vistoria;

5.4. O prazo para vistoria iniciar-se-á no primeiro dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis, antes da data prevista para a abertura da sessão pública;

5.5. A Declaração de Vistoria no APÊNDICE I (11144598)(TERMO DE VISTORIA), integrante deste Termo de Referência precisa ser assinada pelos representantes da CONTRATANTE e da licitante, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico da CONTRATANTE e das condições técnicas para sua realização, comprometendo-se a não divulgar as informações confidenciais sobre a infraestrutura da UnB;

5.6. A licitante deverá apresentar a DECLARAÇÃO DE VISTORIA impressa em papel timbrado da empresa, em duas vias, em papel A4 e com seus dados e de seu representante, devidamente preenchidos, anexando-a, oportunamente, à sua proposta;

5.7. A licitante poderá optar pela não realização da vistoria, no entanto, estará se responsabilizando por todas as condições de prestação dos serviços, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação

dos serviços e ainda deverá apresentar, junto com sua proposta de preços, caso seja a vencedora da etapa de lances, a uma Declaração de Recusa de Vistoria, conforme modelo fornecido em APÊNDICE I (11144598)(TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA), devidamente assinada por seus representantes legais.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. O dimensionamento da solução deverá ser realizado considerando o cenário atual da Universidade de Brasília. Contudo, a solução deve possibilitar o crescimento futuro da infraestrutura preservando o investimento já realizado.

6.2. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.2.1. Atualmente, a UnB conta com aproximadamente 5886 usuários ativos (3019 técnico-administrativos e 2867 docentes). A contratação deve contemplar atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, manutenção, sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Universidade de Brasília. A prestação de serviços técnicos especializados para o atendimento de chamados deverá utilizar as melhores práticas de mercado para serviços de help desk e service desk.

7. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS:

7.1. Sustentabilidade

7.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

7.2. Carta de Solidariedade

7.2.1. Considerando a natureza do serviço, não se aplica a exigência de carta de solidariedade.

7.3. Subcontratação:

7.3.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

7.4. Garantia da Execução Contratual:

7.4.1. Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, a CONTRATADA deverá prestar garantia equivalente a 5% do valor total do contrato, utilizando-se de qualquer dos meios previstos no art. 96 seus parágrafos e artigos subsequentes referentes ao Capítulo II do Título III da Lei nº 14.133/21.

7.4.2. Em caso de prorrogação contratual, a garantia será renovada com base no valor atualizado da avença.

7.5. Conformidade Documental e Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento:

7.5.1. Todos os documentos produzidos pela Equipe de Planejamento da Contratação, tais como: Documento de Formalização da Demanda - DFD, Estudo Técnico Preliminar - ETP e Termo de Referência - TR, estão de acordo com os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022).

7.5.2. Os modelos estão disponíveis no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

7.5.3. O documento Estudo Técnico Preliminar está em conformidade quanto a forma de elaboração definida pelo §8º do art. 9º da IN SGD/ME nº 94/2022, sendo confeccionado em formato digital, aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela Autoridade máxima da Área de TIC, de número Estudo Técnico Preliminar - TIC (retificado) (11320588).

7.5.4. A referida necessidade consta inserida tanto no Plano de Contratações Anual- PAC-

2024 (<https://www.daf.unb.br/plano-de-contratacao-anual>).

7.5.5. A presente contratação, por se tratar da prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC da Universidade de Brasília, não faz parte de nenhum dos objetos de contratação descrito no rol do Anexo I da IN SGD nº 94/2022, para os quais há diretrizes específicas de planejamento da contratação.

7.5.6. A Contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN SLTI/MPOG nº 01/2010 e no Decreto nº 7.746/2012;

7.5.7. O objeto da contratação não gera resíduos sólidos em que possam ser aplicados os critérios de sustentabilidades recomendadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, disponível no site da AGU no endereço: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>.

7.6. **Requisitos de identidade visual:**

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

7.6.2. Os artefatos documentais físicos ou digitais produzidos pela CONTRATADA, como resultado da prestação de serviços, deverão possuir a identidade visual da CONTRATADA.

7.7. **Declaração quanto as restrições mencionadas na IN SGD/ME nº 94/2022:**

7.7.1. Os bens e serviços que constituem o objeto deste TR não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022.

7.7.2. O presente TR, ainda, foi elaborado, respeitando as vedações constantes no artigo 5º da IN SGD/ME nº 94/2022.

7.7.3. A presente contratação não é objetivo de aprovação específica da SGD/ME prevista no Art. 1º da 94/2022 – SGD, conforme pode ser observado:

"Art. 1º As contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF serão disciplinadas por esta Instrução Normativa.

§ 1º Para contratações cuja estimativa de preços seja inferior ao disposto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou seja, contratações diretas por dispensa em razão do valor que são normatizadas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021, e suas atualizações, a aplicação desta norma é facultativa, exceto quanto ao disposto nos arts. 6º e 24 desta Instrução Normativa, devendo o órgão ou entidade realizar procedimentos de contratação adequados, nos termos da legislação vigente.

§ 2º Os órgãos e entidades deverão observar os limites de valores para os quais os processos de contratações de TIC deverão ser submetidos à aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISF, conforme disposto no art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011.

§ 3º Os órgãos ou entidades gerenciadoras deverão observar a necessidade de aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISF para os processos que ensejem a formação de atas de registro de preços de serviços de TIC passíveis de adesão por parte de órgãos ou entidades não participantes."

7.8. **Declaração quanto ao enquadramento ao Decreto 9.507 de 21/09/2018:**

7.8.1. Os bens e serviços que constituem o objeto desta contratação enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

7.9. **Requisitos de reposição e substituição dos profissionais:**

7.9.1. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, de forma inesperada ou programada, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo observando os requisitos de experiência profissional, conforme APÊNDICE A (11144574) deste Termo de Referência, necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (11144591).

7.9.2. Em casos de desligamentos ou remanejamentos programados, bem como afastamentos superiores a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 7 (sete) dias para que seja providenciada todas as medidas de segurança de informação referente a acessos.

7.10. Requisitos mínimos da prestação dos serviços:

7.10.1. Atuar em consonância com as melhores práticas apresentadas na Biblioteca ITIL v3 ou superior.

7.10.2. Prover abertura e acompanhamento de chamado por sistema, telefone (URA), e-mail, e chatbot.

7.10.3. Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários.

7.10.4. Fazer contato com o usuário requisitante antes de fechar um chamado.

7.10.5. Abrir chamado "filho" quando houver necessidade.

7.10.6. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na UnB.

7.10.7. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática.

7.10.8. Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado.

7.10.9. Categorizar demandas para fins de relatório ou atendimento por equipe mais especializada.

7.10.10. Solucionar chamados elegíveis, por meio de scripts de atendimento previamente definidos e validados pela UnB.

7.10.11. Possibilitar priorização de atendimento.

7.10.12. Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços.

7.10.13. Registrar reclamações efetuadas pelos usuários.

7.10.14. Definir prioridade da demanda e avaliar pedido de priorização.

7.10.15. Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado.

7.10.16. Gerar relatórios de controles, gerenciais e estatísticos.

7.10.17. Monitorar todos os atendimentos.

7.10.18. Realizar melhoria contínua dos atendimentos.

7.10.19. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e a área de TIC.

7.10.20. Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço, desde a detecção da falha até o restabelecimento normal da operação, inclusive sendo responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida.

7.10.21. Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços.

7.10.22. Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando os NMS, e com o mínimo impacto ao negócio.

7.10.23. Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais.

7.10.24. Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços.

7.10.25. Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros.

7.10.26. Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços.

7.10.27. Realizar o monitoramento e atualização do Catálogo de Serviços, apresentando obrigatoriamente a cada semestre proposta de melhorias ou a qualquer tempo quando necessário.

7.11. **Requisitos de direitos autorais e propriedade intelectual:**

7.11.1. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais provenientes da prestação de serviços sobre os diversos artefatos e produtos desenvolvidos/produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, scripts, logs, métricas, automações, robôs, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencem à CONTRATANTE.

8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.1. **São obrigações da CONTRATANTE:**

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

8.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto no art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME 94/22;

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

8.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

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

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

8.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

8.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

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

8.1.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado para esse fim, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela CONTRATADA, o que inclui:

8.1.10.1. Receber os objetos no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

8.1.10.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

8.1.11. Notificar à CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso já não haja prazo estabelecido por este documento.

8.1.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

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

8.1.14. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017 e com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008.

8.1.15. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, 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.

8.1.16. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

8.1.16.1. 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 previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

8.1.16.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS.

8.1.16.3. 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.

8.1.17. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

8.1.18. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

8.1.19. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

8.1.20. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

8.1.21. Disponibilizar espaço físico predial para a equipe técnica da CONTRATADA, bem como o mobiliário, computadores, impressoras, senhas de trabalho e acesso à internet, apenas quando a execução dos serviços pela CONTRATADA se enquadrar no modo presencial nas dependências da CONTRATANTE, contribuindo com a execução dos serviços de forma eficiente e dinâmica;

8.1.22. Disponibilizar em sua base de conhecimento os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE, que estará livre para consulta pela CONTRATADA durante a execução contratual, ou serão previamente acordados com a CONTRATADA, caso se trate de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais supervenientes ao longo do contrato.

8.2. São obrigações da CONTRATADA:

8.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

8.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

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

8.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

8.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

8.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços de TIC.

8.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de prestação dos serviços de TIC durante a execução do contrato.

8.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

8.2.9. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

8.2.10. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

8.2.11. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

8.2.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, conforme item 7.6 deste TR, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

8.2.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

8.2.14. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.2.15. 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 e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

8.2.16. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

8.2.17. 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.

8.2.18. 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.

8.2.19. 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.

8.2.20. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações técnicas ou aos planos de instalação.

8.2.21. 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.

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

8.2.23. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se

beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

8.2.24. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133. da Lei 14.133, de 2021;

8.2.25. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

8.2.26. 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.

8.2.27. Prover ferramental, equipamentos e dispositivos à sua equipe técnica para executar os serviços contratados com dinamismo e eficiência, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE;

8.2.28. Manter atualizados os seus dados cadastrais e informá-los à CONTRATANTE.

8.2.29. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao Objeto deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobranças extras.

8.2.30. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de entrega e propor as ações corretivas necessárias para a execução destes.

8.2.31. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as definições técnicas deste Termo de Referência.

8.2.32. Responsabilizar-se por outras despesas diretas e indiretas decorrentes da execução dos serviços Objeto Termo de Referência, tais como os encargos fiscais, as indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas e imputáveis à CONTRATADA.

8.2.33. Deverá entregar os produtos e os serviços dentro dos prazos estipulados no contrato.

8.2.34. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto a respeito de quaisquer dados, informações e artefatos contidos em documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE atais documentos.

8.2.35. A CONTRATADA deverá assinar o APÊNDICE D - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (11144581) e seus empregados assinar o APÊNDICE C - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (11144578), estabelecendo compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

8.2.36. Por questões de segurança, ficará a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pela CONTRATANTE, acerca dos profissionais indicados para a prestação de serviços.

8.2.37. Afastar empregados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação que afete a confiança e a segurança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

8.2.38. A CONTRATADA deve cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da UnB.

8.2.39. A CONTRATADA obriga-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere anão divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos e aos quais venha a ter acesso em decorrência da prestação dos serviços executados;

8.2.40. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

8.2.41. Deverá manter a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI no ambiente de produção/redundância atualizada com a última versão estável no mercado, sem custo adicional ao contrato, e ao final da vigência do contrato a ferramenta ficará sob a propriedade da

CONTRATANTE, bem como a base de conhecimento e catálogo de serviços;

8.2.42. Executar atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE, onde as despesas com o deslocamento entre edificações da CONTRATANTE localizadas no Campus Darcy Ribeiro (Asa Norte, Brasília/DF) e as unidades descentralizadas são de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA;

8.3. Alteração Subjetiva:

8.3.1. Admite-se a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

8.3.1.1. Sejam observados pela nova entidade todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

8.3.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

8.3.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e

8.3.1.4. Haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

O Modelo de Execução do Contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste Termo de Referência e seus Apêndices, bem como de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei 14.333, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.1. Condições de Execução

9.1.1. *Descrição dos eventos do período de ambientação:*

9.1.1.1. Corresponde ao período inicial de 3 meses em que a CONTRATADA deverá ajustar a conformação de sua equipe de profissionais e de seus processos de trabalho e de atendimento à realidade fática das demandas da Universidade, bem como realizar configuração, customização do sistema ITSM próprio e transição dos dados anteriores, devendo, não obstante, primar pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços e demais condições contratuais. Durante este período, os níveis de serviços poderão ser atingidos de forma gradual, em consonância com as regras abaixo:

a) durante o 1º (primeiro) mês de execução: deverá atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviços estabelecidos;

b) para o 2º (segundo) mês de execução: alcançar, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviços estabelecidos;

c) para o 3º (terceiro) mês de execução: alcançar, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d) no início do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá estar plenamente ambientada em termos operacionais, com conhecimento de toda a infraestrutura e serviços de TIC da UnB.

9.1.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer manuais de utilização da ferramenta adotada para os usuários, bem como material de apoio.

9.1.1.3. A ferramenta poderá ser hospedada na infraestrutura da CONTRATANTE.

9.1.1.4. Em caso de prorrogação da vigência contratual, não será concedido novo período de ambientação.

9.1.2. *Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações:*

9.1.2.1. As solicitações de serviços serão encaminhadas mediante a emissão de Ordens de Serviços Mensais (OSs) para os itens contratados de acordo com a necessidade da Universidade de Brasília nos termos da IN SGD/ME nº 94/2022.

9.1.2.2. Ressalta-se que as entregas desses serviços deverão respeitar as datas, prazos e outras orientações advindas das respectivas OSs, estando, necessariamente, em conformidade com o Catálogo de Serviços e com os níveis mínimos aceitáveis da qualidade dos serviços

estabelecidos e demais disposições deste TR.

9.1.2.3. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO - Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas;

9.1.2.4. Os Chamados poderão ser abertos pelos servidores da CONTRATANTE que possuam autorização expressa para fazê-lo ou ainda pela própria, CONTRATADA quando autorizada ou determinada pela CONTRATANTE. Em ambos os casos, caberá ao gestor do contrato ou ao servidor por ele designado, efetuar a aprovação do Chamado e recebimento do produto descrito na Ordem de Serviço, para efeito de pagamento;

9.1.2.5. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhum Chamado demandado que esteja previsto no catálogo de serviço. Será facultado à CONTRATANTE quais Chamados serão executados ou não, e com que prioridade;

9.1.2.6. Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviço existentes sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa da CONTRATANTE ou por proposição da CONTRATADA com autorização do fiscal ou gestor do contrato, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:

9.1.2.6.1. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das Ordens de Serviço;

9.1.2.6.2. Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico;

9.1.2.7. No caso da identificação de inconformidades e/ou lapsos insanáveis da qualidade, o CONTRATANTE poderá rejeitar qualquer OS já finalizada, devendo aplicar toda e qualquer penalidade cabível.

9.1.2.8. As Ordens de Serviço do tipo Rotineiras deverão ser emitidas mensalmente;

9.1.2.9. As Ordens de Serviço serão assinadas pelo fiscal requisitante, gestor do contrato e preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 1 (um) dia útil antes do início da execução.

9.1.2.10. Será estabelecida data de início e fim das atividades da Ordem de Serviço que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos.

9.1.3. **Forma de execução e acompanhamento dos serviços:**

9.1.3.1. Para a execução do objeto contratual em questão, estabeleceu-se etapas com as atividades a serem realizadas num específico intervalo de tempo, conforme o demonstrativo abaixo:

id	Etapa	Atividade	Marco	Data ou Período
1	Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94/2022	Ata assinada por todos os presentes	Agendada para ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos a contar da respectiva data de assinatura do contrato. O Preposto deverá ser formalmente indicado em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato

id	Etapa	Atividade	Marco	Data ou Período
2	Preparação para início da prestação	Repasse do conhecimento e preparação do ITSM para início dos serviços	Sistema homologado pela Equipe de Fiscalização do Contrato	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação
3	Início da prestação	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição da OS nº 1	Data de início que será definida na reunião de apresentação inicial.
4	Período de ambientação	Execução dos serviços mediante condições de ajuste e adaptação	Data de encerramento da última OS de ambientação	Durantes os três primeiros meses de prestação dos serviços
5	Execução e acompanhamento do contrato	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Desde o fim do período de ambientação até o final do respectivo contrato
6	Encerramento do contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do Contrato	45 (quarenta e cinco) dias antes do encerramento contratual

9.1.3.2. *Execução e monitoramento normal dos serviços:*

9.1.3.2.1. A atividade de "Execução e Monitoramento dos Serviços" deverá ser realizada conforme APÊNDICE B - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS (11144577) e demais disposições deste TR e seus Apêndices.

9.1.3.2.2. Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a CONTRATADA encaminhará mensalmente, até o quinto dia útil do mês, para cada OS concluída, uma documentação que conterá, no mínimo, os seguintes parâmetros:

- a) Relatório de todos os chamados (tickets) atendidos no respectivo período, incluindo os dados acerca de cada atendimento de forma individual.
- b) Demonstrativo dos recursos computacionais e humanos (perfis) de responsabilidade da CONTRATADA durante o período;
- c) Demonstrativo das eventuais alterações importantes que foram inseridas na Base de Conhecimento e/ou no Catálogo de Serviços;
- d) Relatórios gerados pelas ferramentas usadas para a mensuração de todos os indicadores abordados na subseção de Níveis Mínimos de Serviço, com a disponibilização do cálculo dos indicadores no sistema ITSM ou por outro meio através de critério devidamente aceito pelo CONTRATANTE, mediante justificativa;

9.1.3.2.3. Ao CONTRATANTE será facultado requisitar outras informações ou documentos que julgar pertinentes à boa execução do contrato, ainda que não previstos, sempre atentando aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

9.1.3.2.4. O relatório deve ser estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA já no início da vigência do contrato e ser continuamente melhorado, com dados gerenciais do ambiente, métricas da Ordem de Serviços e visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões.

9.1.3.2.5. A CONTRATANTE fará os registros normais de execução e acompanhamento dos serviços em documento próprio.

9.1.3.2.6. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.1.3.3. *Catálogo de Serviços:*

9.1.3.3.1. Cabe ao CONTRATANTE o gerenciamento do catálogo de serviços (APÊNDICE G - 11144593), sendo que ele será mantido no sistema ITSM pelas equipes das partes, sob supervisão do CONTRATANTE, estando sujeito à possíveis ajustes e outros tipos de atualizações ao longo da execução do contrato, de acordo com os subitens 5.3.8 e 5.4 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.

9.1.3.4. *Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e Atendimento Técnico:*

9.1.3.4.1. Os mencionados serviços serão executados de forma individual em tickets (chamados técnicos) a serem registrados em sistema próprio de gerenciamento de serviços de TIC (GSTI ou ITSM - IT Service Management), com base no catálogo de serviços definido especificado.

9.1.3.4.2. O sistema será fornecido pela CONTRATADA. Cabe esta a responsabilidade de configuração, administração, documentação e operação contínua e, quando for o caso, realizar a adequada customização, logrando-se dos recursos disponíveis com a utilização dos perfis profissionais específicos previstos no ETP do presente objeto, sem a adição de custo ao CONTRATANTE.

9.1.4. ***Local e horário da prestação dos serviços:***

9.1.4.1. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.1.4.2. Os prazos de execução das tarefas ou serviços típicos (individualizados) e demais condições de triagem, categorização e priorização constam nos APÊNDICES B (11144577) e G (11144593) (Especificações Técnicas dos Serviços e Catálogo de Serviços) deste TR.

9.1.4.3. *Horários de prestação:*

9.1.4.3.1. Os serviços deverão ser realizados presencialmente e/ou remotamente na Universidade de Brasília com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto, conforme o que foi preconizado na seção "Bens e Serviços que compõem a solução" deste TR. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

a) ROTINEIRAS: de segunda a sexta-feira, compreendido do início do expediente administrativo (08:00) horas até o final do respectivo expediente (18:00) horas, enquadrando-se nesta categoria a central de serviços (níveis 1 e 2) e seus atendimento telefônicos;

b) PLANTÃO: pertencem à essa categoria os atendimentos, realizados em regime de plantão, aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h, compreendido ou em períodos específicos, dos serviços previstos nos níveis de atendimento 3 previamente combinados e informados à CONTRATADA;

c) CONTÍNUO (24x7x365) : enquadram-se nela a abertura e respectiva classificação dos tickets chamados pelo sistema Web ITSM; atendimento que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários, como: monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware; backup; administração de bancos de dados; segurança da informação; tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade média/alta, entre outros, com eventual contato direto com o Preposto e/ou gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

d) PROGRAMADO: quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados.

9.1.4.3.2. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no APÊNDICE G - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (11144593) e APÊNDICE F Níveis Mínimos de Serviço (11144591).

9.1.5. ***Local de execução:***

9.1.5.1. Para execução prevista de forma presencial, as localidades e as entregas dos serviços serão nas instalações do CONTRATANTE, localizadas nos endereços da Universidade de Brasília:

a) Campus Darcy Ribeiro - Asa Norte - Gleba A, B e C - Brasília/DF (Local onde se

concentra a grande maioria dos usuários e ativos de TIC);

b) Campus Ceilândia - Campus Universitário - Centro Metropolitano, Ceilândia Sul, Brasília/DF;

c) Campus Gama - St. Leste Projeção A - Gama Leste, Brasília/DF;

d) Campus Planaltina - Área Universitária, 01, Vila Nossa Senhora de Fátima, Planaltina - Brasília/DF;

e) Unidades descentralizadas e novos campi que eventualmente venham a ser criados;

9.1.5.2. É de suma importância destacar que todas as despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e outros serviços envolvidos são de responsabilidade da CONTRATADA, conforme o intitulado no art.5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.

9.1.6. **Materiais a serem disponibilizados:**

9.1.7. Para os serviços executados nas dependências da Universidade, fica a cargo deste providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares). Os recursos contemplados serão fornecidos com o padrão disponível e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da prestadora de serviço.

9.1.8. Para os serviços executados fora das dependências da CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática, assim como demais custos associados.

9.1.9. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, laptop, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

9.1.10. **Formas de transferência de conhecimento:**

9.1.10.1. Durante a reunião inicial serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programas das ações de preparação e de início efetivo da prestação. As seguintes ações correspondem à etapa de preparação, dentre outras:

- a) Cadastramento dos profissionais da CONTRATADA para acesso ao ambiente e aos recursos computacionais necessários à execução;
- b) Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
- c) Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
- d) Teste conjunto e homologação da Central de Serviços e respectivos mecanismos de atendimento;
- e) Alimentação e configuração do ITSM pela CONTRATADA, compreendendo: acesso LDAP, parametrização do sistema, cadastramento inicial do Catálogo de Serviços e das bases mínimas de conhecimento, etc.

9.1.10.2. Após a transferência de conhecimento inicial, caberá a CONTRATADA:

- a) Alimentar a base de conhecimento, com a descrição de solução de problemas resolvidos;
- b) Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas;
- c) Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;
- d) Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

9.1.11. **Procedimentos de transição e finalização do contrato:**

9.1.11.1. Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 45 dias do término do período de vigência contratual, a CONTRATADA estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de automatização de processos de execução dos serviços, objetos do presente contrato para a UnB, e indiretamente para outras eventuais terceirizadas, sob supervisão da Universidade. As atividades de transição correspondem as seguintes ações, dentre outras:

- a) Compartilhamento de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
- b) Disponibilização de documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
- c) Compartilhamento de bases de dados e de conhecimento, manuais e histórico de atendimento de chamados;
- d) Compartilhamento de mecanismos de automação de tarefas e processos relacionados ao ambiente computacional e/ou que digam respeito à execução dos serviços, inclusive códigos-fonte de sistemas ou rotinas automatizadas;
- e) Compartilhamento ou devolução de informações relativas a rotinas sob sua responsabilidade, tais como versões editáveis de manuais, cópias e/ou modelos de dados negociais e/ou gerenciais.

9.1.11.2. Após a emissão do Termo de Encerramento do Contrato, conforme MODELO D do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO (11559226), o pacto contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA encerrará formalmente.

9.2. **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle:**

9.2.1. A estimativa prévia do volume de serviços foi realizada de acordo com o item 10 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Está baseada no histórico do contrato atual de prestação de serviços de sustentação de infraestrutura, na conformação do ambiente computacional da UnB e no volume de chamados apurado desde junho de 2019 do contrato atual (APÊNDICE K - 11144607) e quantificada em termos da força de trabalho estimada para atendimento adequado do objeto é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, conforme descrito no APÊNDICE A (11144574).

9.2.2. A métrica associada ao objeto da presente contratação é a execução da totalidade dos serviços demandados mensalmente - valor/mês - mediante apuração de resultados obtidos, por meio de indicadores confrontados com suas respectivas metas - isto é, seus Níveis Mínimos de Serviços (NMS) -, conforme as especificações técnicas deste TR, por preço mensal único.

9.2.3. Ressalta-se que não há vinculação de volumes máximos ou mínimos mensais de serviços ou de quantitativos de chamados ou tickets mensais a executar, devendo a CONTRATADA dimensionar adequadamente sua capacidade de atendimento para as possíveis variações de volumetria, inclusive eventuais mudanças no ambiente computacional, decorrentes de projetos ou aquisições de hardware ou software que serão tratadas de acordo com os requisitos de metodologia de trabalho definidos no Item 4 e no APÊNDICE B (11144577) deste TR.

9.2.4. Por outro lado, o CONTRATANTE estará em constante comunicação com a CONTRATADA para buscar a melhor previsibilidade dos volumes de acordo com o histórico de médio e curto prazos e com os possíveis planejamentos de expansão ou redução de serviços, sujeitos ao reequilíbrio na forma da legislação pertinente.

9.3. **Mecanismos formais de comunicação:**

9.3.1. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.3.2. Para a troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE serão adotados os seguintes meios de comunicação:

9.3.2.1. Ordens de Serviço e/ou Fornecimento de Bens, conforme MODELO A do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO (11559226);

9.3.2.2. Relatório de Serviços apresentando os serviços executados para aprovação e

posterior recebimento definitivo;

9.3.2.3. Termo de Recebimento Provisório (TRP), conforme MODELO B do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO (11559226);

9.3.2.4. Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme MODELO C do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO (11559226);

9.3.2.5. Atas de Reunião; e

9.3.2.6. Outros que a CONTRATANTE julgar necessário, mas com o conhecimento da CONTRATADA.

9.4. **Formas de Pagamento:**

9.4.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

9.4.1.1. O pagamento dar-se-á mensalmente, após a emissão dos respectivos Termos de Recebimentos Provisório e Definitivo.

9.4.1.2. A métrica de pagamento utilizada na presente contratação é o valor fixo mensal (valor/mês) da totalidade dos serviços demandados e executados, sujeitos a avaliação de qualidade, de acordo com os indicadores e metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) definidos no Modelo de Gestão deste TR, sujeitando-se a eventuais descontos relativos ao seu desatendimento.

9.5. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:**

9.5.1. 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 pelo CONTRATANTE a tais documentos, salvo em casos de obrigações legais resultantes de decisão judicial.

9.5.2. Os modelos de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE D - 11144581), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na UnB, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e de TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE C - 11144578), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

9.5.3. Mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deve manter confidencialidade quanto às informações relativas ao processo de instalação, configuração, adaptação de produtos, ferramentas e equipamentos, quanto às configurações de hardwares/softwares e quanto às políticas de segurança adotadas pela CONTRATANTE;

10. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

10.1. **Preposto**

10.1.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

10.1.2. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

10.2. **Realização da Reunião inicial:**

10.2.1. Após assinatura do contrato, em um prazo de até cinco dias corridos, será realizada a reunião inicial, nas dependências do CONTRATANTE, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais definições;

10.2.2. O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do

CONTRATANTE, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes;

10.2.3. A CONTRATADA deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como entregar a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais envolvidos com a prestação contratual e de seu vínculo com a CONTRATADA, nos termos definidos no edital, neste TR e seus Apêndices;

10.2.4. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do CONTRATANTE.

10.2.5. A pauta da reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE D) (11144581);
- c) Entrega do TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE C) (11144578);
- d) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- e) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

10.3. **Fiscalização:**

10.3.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022.

10.3.2. **Fiscalização Técnica:**

10.3.2.1. A Fiscalização Técnica, conforme previsto na IN 94/2022, será da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI da Universidade de Brasília.

10.3.2.2. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

10.3.2.2.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

10.3.2.2.1.10 O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

10.3.2.2.1.2 Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

10.3.2.2.1.3 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

10.3.2.2.1.4 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

10.3.2.2.1.5 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à

prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

10.3.3. **Fiscalização Administrativa:**

10.3.3.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

10.3.3.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

10.3.4. **Gestor do Contrato:**

10.3.4.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

10.3.4.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

10.3.4.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

10.3.4.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

10.3.4.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

10.3.4.5.1. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

10.3.4.5.2. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

11.1. **Critérios de Aceitação:**

11.1.1. Os critérios de aceitação do objeto estão baseados nas métricas, metas e indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos na presente seção e nas disposições dos Apêndices (11144591) deste TR.

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

11.2.1. Ao longo da execução do contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da CONTRATADA visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive

durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

11.2.2. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços, a CONTRATADA é responsável por manter durante todo o período de execução, e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de atendimento de cada chamado, projeto ou ticket demandado, incluindo:

11.2.2.1. Registro de todos os atendimentos por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito da Central de Serviços e das equipes de atendimento, para fins de comprovação de execução e rastreamento de chamados;

11.2.2.2. Evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas e eventos de sustentação realizados no ambiente computacional, sistemas e hardware de uso individual (de propriedade do Contratante), a exemplo de desktops e notebooks ;

11.2.2.3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM;

11.2.2.4. Registro de evoluções de componentes de software básico e aplicativo e das bases de conhecimento;

11.2.2.5. Registros de mudanças nos recursos de TIC relacionados ao contrato.

11.2.3. A Equipe de Fiscalização do Contrato e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:

11.2.3.1. Verificação de adequação dos serviços prestados às especificações técnicas conforme APÊNDICE B (11144577) deste TR;

11.2.3.2. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste TR;

11.2.3.3. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

11.3. Ferramentas Automatizadas de Controle:

11.3.1. Durante a execução, o CONTRATANTE poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste TR (notadamente as ferramentas ITSM), que serão de uso obrigatório por parte da CONTRATADA e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Universidade, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos.

11.3.2. A CONTRATADA deverá ofertar sem custos adicionais à CONTRATANTE ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, equivalente ou superior à ferramenta em produção da CONTRATANTE, desde que atenda as exigências contidas no APÊNDICE B (11144577), sendo implementada em produção apenas após a aprovação da CONTRATANTE. É de responsabilidade da CONTRATADA durante a execução/vigência do contrato o suporte e a garantia da ferramenta;

11.3.3. As informações extraídas da ferramenta serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados. Desta forma, a CONTRATADA deverá manter a ferramenta atualizada durante a vigência contratual, inclusive migrando todo o ambiente e base de conhecimento da ferramenta antecessora para a adotada, se for o caso;

11.3.4. A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços constantes deste contrato na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

11.3.5. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, a CONTRATANTE e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços.

11.4. Do Recebimento

11.4.1. Os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pelos fiscais requisitante e técnico da CONTRATANTE e homologados pelo gestor do contrato, sendo o modelo de remuneração baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço;

- 11.4.2. Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE no período de apuração, excluindo os valores glosados e pelo não atendimento dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços de cada Ordem de Serviço;
- 11.4.3. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados e cumpridos todos índices de desempenho definidos, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA;
- 11.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Serviços Executados com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo gestor da CONTRATANTE.
- 11.4.5. O fiscal técnico do contrato analisará o Relatório de Atividades e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela CONTRATADA. Caso sejam necessários ajustes no Relatório, este serão solicitado à CONTRATADA;
- 11.4.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.4.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)
- 11.4.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 11.4.9. 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.
- 11.4.10. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que ocorrem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo 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.
- 11.4.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 11.4.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 11.4.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.4.12.2. 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;
- 11.4.12.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 11.4.12.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 11.4.12.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

11.4.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.4.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

11.4.15. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

11.4.16. As faturas mensais deverão ser entregues mediante protocolo, ao fiscal técnico do contrato, com prazo para vencimento não inferior a 30 (trinta) dias corridos após a data da efetiva entrega. As faturas devem ser acompanhadas dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na Instrução Normativa 94/2022.

11.5. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou Glosa no Pagamento:**

11.5.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE.

11.5.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

11.5.2.1. ***Sanções Administrativas por Descumprimento Reiterado de NMS:***

11.5.2.1.1. Além das reduções previstas nas descrições dos indicadores de qualidade, o descumprimento reiterado das metas estabelecidas- isto é, dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) -, poderá caracterizar desatendimento das condições mínimas fixadas para aceitação dos serviços, e obedecerá a escala gradual de penalização, ensejando à CONTRATADA a aplicação das sanções previstas no quadro a seguir:

id	Penalidade	Motivação
1	Advertência	Em caso de desatendimento do mesmo indicador por 2 meses subsequentes
2	Multa de 2,5% do valor da OS	Em caso de desatendimento do mesmo indicador por 3 meses subsequentes
3	Multa de 1% do valor total do contrato	A partir do quinto descumprimento subsequente
4	Multa de 5% do valor total do contrato e rescisão unilateral por inexecução parcial do objeto	Em caso de descumprimento por 7 meses subsequentes

11.5.2.2. ***Sanções Administrativas por Descumprimento das Demais Obrigações Contratuais:***

11.5.2.2.1. O art. 155 da Lei 14.133/2021 discorre sobre as infrações administrativas:

Art. 155. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente

justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.5.2.2.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021:

11.5.2.2.2.1 Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

11.5.2.2.2.2 Multa moratória de 0,033% (zero, vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

11.5.2.2.2.3 Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, no caso de inexecução total do objeto;

11.5.2.2.2.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

11.5.2.2.2.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

11.5.2.2.2.6 Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

I - A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa deste Termo de Referência.

11.5.2.2.2.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

11.5.2.2.3. As sanções previstas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as penalidades de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

11.5.2.2.4.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente quando convocado dentro do prazo de validade da proposta.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos; Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
2	Apresentar documentação falsa.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
3	Deixar de entregar documentos exigidos no certame.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.

id	Ocorrência	Glosa / Sanção
4	Ensejar o retardamento da execução do objeto.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não mantiver a proposta	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Cometer fraude fiscal.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
7	Falhar ou fraudar a execução do contrato.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
8	Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.	Multa moratória de 0,033 % (zero, vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias; Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
9	Comportar-se de modo inidôneo.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

11.5.2.3. **Procedimentos Gerais:**

11.5.2.3.1. Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela CONTRATADA e avaliadas pelo CONTRATANTE.

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

11.5.2.3.3. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

11.5.2.3.4. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato, porém a aplicação das respectivas retenções e/ou descontos dar-se-á a partir da expiração do período de ambientação, isto é, do quarto mês de execução.

11.5.2.3.5. No cômputo das penalidades por descumprimento reiterado de NMS não será considerado o período relativo à etapa de ambientação.

11.5.2.3.6. Para cálculo dos indicadores e suas retenções ou descontos serão aplicadas as seguintes condições:

a) Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;

b) Valores em reais serão truncados ao final do cálculo para duas casas decimais;

c) O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da OS, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA.

d) As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

I - Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato;

II - Deduzidos da garantia contratual; ou

III - Recolhidos por meio de DAR;

IV - Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

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

11.5.2.3.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a

gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

11.5.2.3.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

11.5.2.3.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

11.6. **Liquidação**

11.6.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

11.6.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

11.6.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.6.3.1. o prazo de validade;

11.6.3.2. a data da emissão;

11.6.3.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

11.6.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

11.6.3.5. o valor a pagar; e

11.6.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.6.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

11.6.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

11.6.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

11.6.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade

fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.6.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

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

11.7. Formas de Pagamento:

11.7.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

11.7.2. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

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

$$EM = I \times N \times VP \quad \text{sendo}$$

EM = Encargos moratórios;	I = Índice de compensação financeira	N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;	VP = Valor da parcela a ser paga.
---------------------------	--------------------------------------	---	-----------------------------------

11.7.3.1. O Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$\begin{aligned} I &= (TX - \text{Percentual da taxa anual de } 6\%) \\ I &= (6/100)/350 \\ I &= 0,00016438 \end{aligned}$$

11.7.4. A nota fiscal/fatura deverá conter o detalhamento dos serviços executados. A mesma será paga, após ateste pelo gestor do contrato, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

11.7.5. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o art. 75 da Lei 14.133/21.

11.7.6. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “ateste” de nota fiscal pelo gestor do contrato, condicionando este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura, pelo fiscal do contrato, apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados;

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

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

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

11.7.10. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias

à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

11.7.11. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

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

11.7.14. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

11.8. Antecipação de pagamento

11.9. A presente contratação não permitirá a antecipação de pagamento em nenhuma hipótese.

11.10. Cessão de crédito

11.10.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

11.10.1.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do CONTRATANTE.

11.10.2. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

11.10.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme [o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

11.10.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

11.10.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto Contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

12. DO REAJUSTE

12.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite do orçamento do órgão.

12.2. O objeto será contratado pelo preço ofertado, sendo reajustado anualmente de acordo com o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação

e Comunicação – SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG. Esse índice deverá incidir sobre as contratações de soluções de Tecnologia da Informação -TI realizadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP.

12.3. O preço ofertado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;

12.4. O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 124, da Lei nº 14.133/2021.

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

12.6. 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. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

12.8. 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.

12.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação:

13.1.1. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por EXECUÇÃO INDIRETA, no regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, com pagamento mensal, conforme a métrica valor/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

13.1.2. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 94/2022, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora a empresa que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

13.1.3. As propostas de preços deverão ser apresentadas conforme o modelo do APÊNDICE E - MODELO DE PLANILHA - CUSTO E PREÇOS - PARA CADA ITEM DO GRUPO 01 (11559008)- que por sua vez está baseado no modelo de planilha de composição de custos e formação de preços do ANEXO B da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, norma que institui o modelo de contratação balizador do projeto que origina o presente certame.

13.1.4. 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 independentemente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. 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.

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.

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, geradores de sinal, dentre outros.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

13.1.5. 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 interno 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.

13.1.6. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

13.2. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência:

13.2.1. Não serão aplicadas as regras de preferência previstas no Decreto nº 7.174/2010, tendo em vista que o Sistema Eletrônico não permite a aplicação de tal direito para os itens agrupados.

13.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação:

13.3.1. Atestados de Capacidade Técnica:

13.3.1.1. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome do próprio, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais ou superiores aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, dimensão e prazos com o objeto da contratação, por período de execução não inferior a 12 (doze) meses, podendo para tal somar atestados para comprovação dos volumes, desde que os contratos relativos aos atestados apresentados tenham sido executados concomitantemente.

13.3.1.1.1. Os atestados devem comprovar, sem prejuízo dos demais aspectos, capacidade de que a empresa prestou:

13.3.1.1.2. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

a) Atendimento remoto e presencial a no mínimo a 990 (novecentos e noventa) usuários, por mês, cadastrados na rede corporativa;

b) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL com pelo menos os seguintes processos:

- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento do Portfólio
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento de Ativos de Serviço
- Gerenciamento de Eventos

13.3.1.1.3. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na prestação de serviço de suporte técnico presencial compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais: Windows e Linux, em antivírus, em ferramentas de automação de escritório e em navegadores web, bem como parametrização e configuração de softwares aplicativos utilizados pelo órgão;

13.3.1.1.4. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na análise, implantação, instalação, configuração, otimização, manutenção e aplicação continuada de serviços de suporte à infraestrutura de TI, redes, ambientes colaborativos, administração de banco de dados, armazenamento de dados e backup, de Data Center, ambiente de produção, incluindo deploy de aplicações, monitoramento de serviços e suporte ao planejamento de TI, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, com base nos processos e padrões ITIL;

13.3.1.1.5. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência no suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas LDAP, Microsoft Active Directory (AD);

13.3.1.1.6. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em análise, implantação, instalação, configuração, otimização e manutenção das soluções de segurança;

13.3.1.1.7. Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em monitoração de serviços críticos a partir de alertas, com execução de ações reativas e preventivas, contemplando experiência na instalação e configuração de ferramenta de monitoração;

13.3.1.2. Entende-se como objeto similar contratos relativos a serviços que caracterizem os mesmos que estiverem descritos nesta contratação, e possuam relação direta com as atividades descritas neste TR e suas especificações técnicas, em ambientes compatíveis com os existentes no CONTRATANTE, descritos no APÊNDICE H - COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL (11144596), por prazo não inferior a 12 (doze) meses.

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. O Atestado deve conter minimamente os dados de identificação da pessoa jurídica e do emissor para que seja possível comprovar as informações. Caso o pregoeiro julgue necessário, ele poderá solicitar outras informações que permitam a realização de diligência.

13.3.1.5. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária controlada ou controladora.

13.3.1.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.3.2. **Competências Profissionais:**

13.3.2.1. A licitante melhor classificada deverá declarar que possui - ou possuirá em seu quadro de funcionários, durante a execução contratual profissionais qualificados responsáveis pela execução dos serviços, detentores de experiência e dos certificados técnicos vigentes, conforme os requisitos definidos no APÊNDICE A (11144574) deste TR.

13.3.2.2. A documentação relativa à comprovação dos requisitos e competências individuais dos profissionais da CONTRATADA que realizarão os serviços objetos da presente contratação deverá ser entregue até a data prevista na etapa 1 (Iniciação) definida na Forma de Execução, e consistirá em:

- a) a) Apresentação, conforme o caso, de diplomas de conclusão de cursos de nível médio, graduação ou pós-graduação completos (ou em andamento, se previsto),

em instituições de ensino reconhecidas pelo MEC;

b) Apresentação de certificado de conclusão de curso de formação profissional em escolas regulares e registradas com código CNAE de designação de instituição de educação, ensino e/ou formação profissional;

c) Apresentação de documento de certificação profissional expedido pela respectiva entidade oficial ou de curso em andamento, conforme o caso, em entidade acreditada por ela;

d) Registro em carteira de trabalho, ou contrato de prestação de serviços acompanhado de certidão expedida pela instituição CONTRATANTE, para comprovação de experiência profissional, com indicativo das respectivas atribuições e, se for o caso, competências profissionais.

13.3.2.3. Em casos específicos de comprovação para determinados perfis, o CONTRATANTE poderá aceitar como data-limite a data da etapa 3(Início da prestação), mediante justificativa.

13.4. Da Subcontratação e Participação em Consórcio:

13.4.1. Considerando a complexidade dependência entre os serviços, não há como segmentar o núcleo principal dos itens do objeto, constituídos pelas atividades descritas no Catálogo de Serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços. Assim sendo, não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, e tampouco a participação de empresas em consórcio na licitação.

13.4.2. A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

13.5. Da Participação de Cooperativas:

13.5.1. Será admitida a participação de empresas constituídas na forma de Cooperativas, devido aos serviços do objeto desta contratação, categorizado conforme o Catálogo de Grupos de Serviços (CATSER) do Portal do Compras, não fazerem parte do rol de serviços constantes do Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

13.5.2. Será exigida a seguinte documentação complementar:

13.5.2.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

13.5.2.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

13.5.2.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

13.5.2.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

13.5.2.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

13.5.3. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

13.5.3.1. Ata de fundação;

13.5.3.2. Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

13.5.3.3. Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

13.5.3.4. Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

13.5.3.5. Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

13.5.3.6. Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

13.5.3.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

13.6. Exigências de habilitação

13.6.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

13.6.2. **Habilitação jurídica**

13.6.2.1. *Pessoa física*: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

13.6.2.2. *Empresário individual*: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

13.6.2.3. *Microempreendedor individual - MEI*: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

13.6.2.4. *Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI*: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

13.6.2.5. *Sociedade empresária estrangeira*: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

13.6.2.6. *Sociedade simples*: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

13.6.2.7. *Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária*: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

13.6.2.8. *Sociedade cooperativa*: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

13.6.2.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

13.6.3. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

13.6.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

13.6.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

13.6.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

13.6.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do [Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

13.6.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

13.6.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

13.6.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

13.6.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

13.6.4. **Qualificação Econômico-Financeira**

13.6.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

13.6.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

13.6.4.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I -
$$\text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante});$$

II -
$$\text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}); \text{ e}$$

III -
$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante}).$$

13.6.4.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de 10% do [valor total estimado da contratação] OU [valor total estimado da parcela pertinente].

13.6.4.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

13.6.4.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#)).

13.6.4.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

14. **ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

14.1. A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, cujos balizadores incluem, dentre outros, a adoção de pagamento fixo mensal(valor/mês) associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de conformação de equipe de profissionais para prestação dos serviços e seus respectivos perfis de trabalho.

14.2. A mensuração do custo da contratação foi realizada com base no modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, que consiste em anexo da referida portaria, e contém valores unitários para os citados perfis. Os valores de referência para os perfis utilizados foram atualizados nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com base em Mapa de Pesquisa Salarial de referência com utilização de fator-k único, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP, disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/mapa-pesquisa-salarial-portaria--sgd-mgi-1070-2023.xlsx/@download/file>

14.3. O APÊNDICE A (11144574) apresenta o quadro consolidado do quantitativo estimado total e por perfil de profissional para atendimento adequado dos serviços objetos do futuro contrato.

14.4. A tabela a seguir apresenta um resumo dos custos estimados mensais e anuais por item, e do total do objeto:

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A* fator)	total perfil (D=C*B)			
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	8	R\$ 4.610,43	R\$ 36.883,47	5 dias	R\$ 36.883,47	R\$ 442.601,63
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.944,94	1	R\$ 4.434,46	R\$ 4.434,46	5 dias	R\$ 4.434,46	R\$ 53.213,52
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.328,98	14	R\$ 5.310,07	R\$ 74.341,04	5 dias	R\$ 74.341,04	R\$ 892.092,50
4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	1	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59	5 dias	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,08
5	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	4	R\$ 4.610,43	R\$ 18.441,73	24x7	R\$ 18.441,73	R\$221.300,76
6	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.498,50	4	R\$ 7.976,58	R\$ 31.906,32	24x7	R\$ 31.906,32	R\$382.875,84
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30	1	R\$ 33.493,88	R\$ 33.493,88	24x7	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61
8	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	1	R\$ 9.306,44	R\$ 9.306,44	2,5 dias	R\$ 3.323,73	R\$ 39.884,72
9	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 4.127,87	3	R\$ 9.411,54	R\$ 28.234,63	2,5 dias	R\$ 10.083,80	R\$ 121.005,56
10	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	3	R\$ 14.780,65	R\$ 44.341,94	2,5 dias	R\$ 15.836,41	R\$ 190.036,89

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A* fator)	total perfil (D=C*B)			
11	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	3	R\$ 12.957,58	R\$ 38.872,75	2,5 dias	R\$ 13.883,12	R\$ 166.597,48
12	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	3	R\$ 16.832,03	R\$ 50.496,09	2,5 dias	R\$ 18.034,32	R\$ 216.411,83
13	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	2	R\$ 9.306,44	R\$ 18.612,87	2,5 dias	R\$ 6.647,45	R\$ 79.769,45
14	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 12.011,81	1	R\$ 27.386,93	R\$ 27.386,93	5 dias	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12
Quantitativo total			49	R\$ 435.740,14	R\$ 313.684,25	30 dias		R\$ 3.764.211,07

14.5. O valor estimado da contratação (considerando o cenário estimado para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na UnB em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x07x365), por meio de processo licitatório na modalidade pregão, tendo por base o valor mensal dos serviços prestados para um período de 12 meses - podendo ser prorrogado até 60 meses - totalizando um valor anual de R\$ 3.764.211,07 (três milhões, setecentos e sessenta e quatro mil, duzentos e onze reais e sete centavos).

14.5.1. O custo total estimado - período de 12 (doze) meses - foi de R\$ 3.764.211,07 (três milhões, setecentos e sessenta e quatro mil, duzentos e onze reais e sete centavos), de acordo com o CATSER segue a tabela abaixo:

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Meses	12	R\$ 134.646,56	R\$ 1.615.758,76
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)			R\$ 179.037,69	R\$ 2.148.452,31
TOTAIS						R\$ 313.684,25	R\$ 3.764.211,07

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. O crédito orçamentário para contratação de serviço técnico especializado na área de TI, neste exercício, está previsto nas **Ações 20RK e 8282 - Fonte de Recursos Tesouro e Próprios**, na LOA/2024, e que, tendo em vista o princípio da anualidade orçamentária, o crédito orçamentário para o exercício de 2025 deverá estar assegurado na **PLOA - 2025**, conforme tabela abaixo:

Ação:	20RK e 8282
UO/UG/Gestão:	26271 /154040/15257 - FUB
Fonte:	Fonte de Recursos do Tesouro e Próprios
Programa de Trabalho Resumido (PTRES):	230636 e 230643
Elemento de Despesa:	3390-40
PI:	VGM01N01A3N

15.2. A Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC da Universidade de Brasília, sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviços(NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra, de acordo com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência, para atender às necessidades da UnB, deverá ser executada a contar da data de assinatura do contrato, respeitados os prazos da tabela abaixo, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

ANO	Remuneração Anual por Serviço
2023-2024	R\$ 3.764.211,07
2024-2025	R\$ 4.031.846,48
2025-2026	R\$ 4.318.510,76
2026-2027	R\$ 4.625.556,88
2027-2028	R\$ 4.954.433,97
TOTAL	R\$ 21.694.559,16

16. DO CONTRATO E DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

16.1. Caso a administração optar pela celebração do contrato, este deverá ser assinado em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do documento convocação enviado ao licitante adjudicado.

16.2. O contrato poderá ser alterado, contudo devendo ser observados e aplicados as disposições que couber na forma do art. 104 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.3. O contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, devendo observar o disposto nos arts. 105 ao 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.4. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

17.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Ato 30 (9450715), de 13 de março de 2023 , tendo a última alteração pelo Ato 0045 (11267228), de 22 de maio de 2024.

17.2. 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 TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO
Camila Santana Carvalho Matrícula/FUB ou SIAPE: 1653824	Roberto Augusto Freitas Campos Matrícula/FUB ou SIAPE: 3213430	Cláudio Roberto Vieira Chaves Matrícula/FUB ou SIAPE: 13719371
INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Leonardo Muzzi Soares Matrícula/FUB ou SIAPE: 12822569	Hugo Leonardo Magalhães Chaves Matrícula/FUB ou SIAPE: 1055429	Carlos Ramos Lombardi Matrícula/FUB ou SIAPE: 1748529
	INTEGRANTE REQUISITANTE	
	Carlos Eduardo Pontes Silva Matrícula/FUB ou SIAPE: 1447862	

De Acordo,

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC (OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL - § 3º do art. 11)
Jacir Luiz Bordim Matrícula/FUB ou SIAPE: 1489899

Aprovo,

Autoridade Competente
Decanato de Administração e Finanças - DAF



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 12/08/2024, às 08:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Ramos Lombardi, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 09:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 13/08/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Abimael de Jesus Barros Costa, Decano(a) de Administração**, em 14/08/2024, às 12:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11448773** e o código CRC **90787C3B**.

Referência: Processo nº 23106.016945/2023-65

SEI nº 11448773

ANEXO APÊNDICE A

EQUIPE TÉCNICA

1. CARACTERÍSTICAS

1.1. Durante o Estudo Técnico Preliminar foram realizadas uma série de análises de serviços e recursos humanos necessários para a execução do objeto na qualidade esperada, utilizando-se da metodologia e demais padrões definidos no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023. O estudo resultou na relação de perfis e respectivos quantitativos estimados da equipe de profissionais a ser alocada para a execução, baseada nas funções necessárias à execução serviços com a qualidade exigida. Inicialmente, apresenta-se a relação de funções com suas respectivas características, quantitativo e perfil associado na tabela proposta na referida portaria.

1.2. O quadro a seguir relaciona as características e o quantitativo estimado de cada função profissional necessários à execução dos serviços com o respectivo perfil definido na portaria citada:

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Requisitos	
					Todos	parcial
	1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	8		
	2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1		
						80% dos profissionais alocados: Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a TI, suporte

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	• Curso de Requisitos técnico.	• Experiência
					• Todos de	• Especial
Atendimento a Usuário (N1 e N2)	3	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	14	• Curso de gestão ITIL; • Curso de Sistemas Operacionais Windows 10 ou superior; • Curso de aplicativos de escritório Microsoft Office 365; • Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em nível de atendimento presencial;	mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário de TIC. 50% dos profissionais alocados: • Certificação ITIL Foundation V3 ou superior; • Certificação Microsoft MD-100 ou superior; • Exame MS-900: Microsoft 365 Fundamentals; • Certificação HDI – CSR ou superior para atendente nível 1; • Certificação HDI – DST ou superior para atendente nível 2; • Curso de Linux; • Curso de cabeamento estruturado ou similar em infraestrutura de redes.

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Requisitos	
					Todos	parcial
	4	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	• Curso superior completo na área de TI; • Curso de sistemas operacionais Windows e Linux; • Certificação HDI – SCTL; • Certificação ISO 27001; • Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior. • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em atividades relativas a TI. • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos de atendimento ao cliente/usuário.	
	5	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4		80% dos profissionais alocados: • Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Requisitos	Experiência
					Todos	mínima
Monitoramento de serviços	6	2124-20	Analista de suporte computacional Júnior	4	• Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em nível de monitoramento e controle; • Curso pacote office completo;	comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas à TI. • Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em monitoramento de datacenter.
						50% dos profissionais alocados: • Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente; • Certificação LPIC-2 Linux Engineer ou superior ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar; • Curso ou certificação Microsoft MCSE: Core Infrastructure; • Experiência mínima de 1 ano em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Requisitos	
					Todos	parcial
Supervisão dos serviços de sustentação e operação	7	1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	• Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI. • Certificação ISO 27001; • Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior; • Certificação HDI – SCTL; e • Curso de sistemas operacionais Windows e Linux. • Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a TI. • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes.	Ao menos uma das certificações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços: • PMP. CAPM. PMI-ACP. • PRINCE2 Foundation. PRINCE2 Practitioner. ITIL Managing Professional (MP)
	8	2123-5	Administrador de banco de dados - Júnior	1		
	9	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Júnior	3		

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Requisitos	
					Todos	parcial
Plantão	10	2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	3		Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir no mínimo duas das certificações a seguir: • Certified Kubernetes Administrator (CKA) • Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) • Cisco Certified Networking Associate (CCNA) • Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP); • Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior • LPIC-1: Linux Administrator; • LPIC-2: Linux Engineer; • Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment
	11	2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	3		
	12	2123-20	Administrador em segurança da informação - Pleno	3		

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	ITIL Foundation V3	Requisitos	ou Certificação
					Todos	ou superior.	parcial
	13	2123-5	Administrador de banco de dados - Júnior	2			Certified Engineer (RHCE), ou similar; • Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente; • Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert; • Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente; e • Certificação CISSP.
					• Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado,		

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Licenciatura (Título)	Requisitos
					Todos	parcial
Segurança da Informação e Comunicação	14	2123-20	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC. • experiência mínima de 4 (quatro) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de firewall, IDS, IPS, AntiDDoS, Ethernet 802.1x, Radius, VPN - Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site). • certificação ITIL 4 Foundation ou superior. • certificação CISSP ou superior. • certificação LPIC-3 Security ou superior. • certificação Fortinet NSE 4 ou superior. • certificação ISO/IEC 27001 Information	Ao menos dois dos seguintes cursos oficiais: CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +) ou superior, CEH 11 - Certified Ethical Hacker ou superior, CompTIA PenTest+ ou superior, GIAC Security Essentials (GSEC) ou superior. Ao menos um dos seguintes cursos oficiais: CISM—Certified Information Security Manager ou superior, CSX-P—Cybersecurity Practitioner Certification ou superior, CET—Certified in Emerging Technology Certification ou superior.

categoria de serviço	item	CBO	perfil	qtde (B)	Security	Requisitos
					Management Professional.	parcial
Quantitativo total				49		



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323128** e o código CRC **6D516827**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323128

ANEXO APÊNDICE B

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇOS CATALOGADOS

1.1. Os serviços continuados a serem realizados compreendem as tarefas ou entradas cadastradas no Catálogo de Serviços e demais atividades gerenciais e administrativas, de forma a implementar integralmente os serviços detalhados neste apêndice, inclusive as atribuições dispostas no Anexo C da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023.

2. PÚBLICO ALVO

2.1. A UnB conta com aproximadamente 5886 usuários ativos (3019 técnicos-administrativos e 2867 docentes). Os usuários utilizam o parque computacional dimensionado no Apêndice H do Contratante. Os serviços compreendem:

2.1.1. Todo o hardware corporativo, a exemplo de equipamento de datacenter, de rede, servidores, racks, cabeamento, desktops, notebooks, tablets e smartphones (inclusive se consignados em contrato de serviços de SMP), etc.;

2.1.2. Todo o software básico (sistemas operacionais, servidores virtuais, componentes, drivers, etc.) e embarcado em recursos de TIC da UnB;

3. FLUXO DE ATENDIMENTO

3.1. A execução dos serviços será baseada no padrão ITIL, implementando modelo de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento nos seus níveis N1, N2 e N3, e que compreenda pelo menos os processos de:

I - cumprimento de requisição (atendimento a demandas de serviços de usuários);

II - gerenciamento de incidentes (mecanismos apropriados de resolução de falhas); e

III - gerenciamento de problemas (tratamento adequado dos incidentes identificados pela equipe da Central de Atendimento).

4. CENTRAL DE ATENDIMENTO (NÍVEL 1) E SUPORTE AO USUÁRIO

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

4.2. Os pressupostos da Central de Serviço são os seguintes:

4.2.1. Quando possível tecnicamente no sistema de telefonia deve ser identificado número chamador;

4.2.2. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de atendimento remoto (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão) normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão e padrões de qualidade no atendimento;

- 4.2.3. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte/atendimento remoto;
- 4.2.4. O encerramento do Chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;
- 4.2.5. Aleatoriamente os Chamados concluídos serão verificados com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, o Chamado será reaberto mantendo-se os prazos originais para atendimento;
- 4.2.6. A central de atendimento será acionada através de ramal interno no caso de central interna;
- 4.2.7. A medição do nível de satisfação dos usuários deverá alcançar 90% de satisfação, somando-se os percentuais obtidos nas opções “ótimo e/ou bom”.
- 4.2.8. Os atendimentos de N1 abrangem todos os usuários de todas as unidades de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.3. Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.
- 4.4. As atividades (não exaustivo):
- 4.4.1. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender chamados (incidentes/requisições), e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis;
- 4.4.2. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender chamados que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida;
- 4.4.3. Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE e realizar os procedimentos necessários para resolução;
- 4.4.4. Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento junto aos usuários;
- 4.4.5. Registrar, atualizar, encerrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI os chamados originados por telefone (ramal), e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação procedendo com orientação ao usuário sobre a via adequada para registro destes Chamados no portal web designado pela CONTRATANTE;
- 4.4.6. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
- 4.4.7. Disponibilizar aos usuários, e outras partes interessadas por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, por e-mail ou por telefone as informações sobre a situação dos chamados;
- 4.4.8. Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 4.4.9. Efetuar o atendimento receptivo de chamadas telefônicas com base em roteiro padrão definido pela CONTRATANTE;
- 4.4.10. Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos, prestando informações claras e concisas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento, aos bancos de dados disponíveis e as equipes técnicas de 3º nível da CONTRATANTE;

- 4.4.11. Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX, outros), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição, restrito a equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, visando manter a disponibilidade e a performance dos softwares;
- 4.4.12. Realizar de forma presencial e remota os atendimentos aos usuários nas dependências da CONTRATANTE;
- 4.4.13. Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE;
- 4.4.14. Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia;
- 4.4.15. Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE;
- 4.4.16. Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no domínio Active Directory institucional;
- 4.4.17. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais;
- 4.4.18. Realizar manutenção corretiva e preventiva em hardware nos equipamentos de TI (desktops e notebooks) da CONTRATANTE;
- 4.4.19. Substituir periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;
- 4.4.20. Resolver falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;
- 4.4.21. Incrementar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento;
- 4.4.22. Atualizar sempre que necessário os ramais e localidade dos usuários na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- 4.4.23. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos de TI, componentes de informática, softwares básicos, aplicativos básicos, suíte de aplicativos para escritório, Active Directory institucional, e sistemas da CONTRATANTE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 4.4.24. Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas aplicadas aos serviços e sistemas usados pela CONTRATANTE;
- 4.4.25. Realizar pesquisa de satisfação através de sistema de gerenciamento de serviços de TI;
- 4.4.26. Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI o(s) ambiente(s) disponibilizado(s) para realização de videoconferência;
- 4.4.27. Apoiar a solução de videoconferência da CONTRATANTE com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência, conforme informações de conexões obtidas com a área demandante;
- 4.4.28. Registrar via ferramenta de gerenciamento de serviços de TI e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada nos equipamentos de

TI da CONTRATANTE;

- 4.4.29. Efetuar laudos técnicos de inspeção sobre equipamentos de TI;
- 4.4.30. Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados;
- 4.4.31. Manter switches devidamente identificados por plaquetas com informações determinadas pela CONTRATANTE;
- 4.4.32. Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede;
- 4.4.33. Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz a climatização, funcionamento de condicionadores de ar e estado de higiene dos filtros, registrando, encaminhando e acompanhando chamados para áreas responsáveis;
- 4.4.34. Registrar e acompanhar chamado sobre mau funcionamento ou defeito de equipamentos/aparelhos dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;
- 4.4.35. Registrar e encaminhar para áreas responsáveis os chamados sobre reparos técnicos ou estruturais dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;
- 4.4.36. Manter os ambientes, equivalentes a racks de distribuição de rede de dados e voz, sempre limpos;
- 4.4.37. Recolher equipamento que esteja em desuso e inibir que os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sejam utilizados como depósito, comunicando as áreas responsáveis quando necessário;
- 4.4.38. Verificar se a iluminação está adequada para trabalho nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz e registrar caso seja insuficiente;
- 4.4.39. Verificar se a segurança e acesso aos ambientes de distribuição de rede de dados e voz estão adequados e registrar/acompanhar via Chamados, caso não esteja compatível com controle adequado;
- 4.4.40. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE

5. ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - MONITORAMENTO

- 5.1. É responsável pelo monitoramento dos ativos de TI da Universidade de Brasília. Possui os seguintes pressupostos:
 - 5.1.1. O serviço de monitoração será realizado de forma contínua, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.
 - 5.1.2. Todos os incidentes serão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoração;
 - 5.1.3. A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários acordados, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores;
 - 5.1.4. A entrada e saída de pessoas autorizadas e de equipamentos nas salas Cofre e Infovia deverá ser registrada;
 - 5.1.5. A resolução de incidentes relacionados aos hosts e serviços críticos monitorados, está contemplada nas Ordens de Serviços rotineiras para garantir a alta disponibilidade do ambiente.
- 5.2. São atividades do monitoramento:
 - 5.2.1. Monitorar remota e presencialmente, isto por decisão da CONTRATANTE,

e de forma ininterrupta as condições do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365, incluindo, mas não se restringindo, o funcionamento do sistema de climatização e sistemas de suprimento de energia elétrica;

5.2.2. Monitorar de forma ininterrupta os hosts, serviços e links de comunicação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365 por meio de sistema de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas necessárias para execução da atividade;

5.2.3. Executar checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 15 (quinze) minutos após início de turno;

5.2.4. Registrar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em regime de 24x7x365;

5.2.5. Registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI possíveis inconformidades identificadas em checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 60 (sessenta) minutos após início de turno, registro que será encaminhado e tratado por equipe de atendimento;

5.2.6. Manter integração do sistema de monitoração com a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, onde em regime de 24x7x365 na ocorrência de incidentes no sistema de monitoração, os chamados deverão ser registrados automaticamente e encaminhados para a equipe de monitoração e operação que fará o tratamento básico do Chamado conforme orientação da CONTRATANTE;

5.2.7. Realizar gestão da ferramenta de monitoramento de forma que esteja em condição adequada e integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços;

5.2.8. Receber, tratar, encaminhar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados registrados automaticamente;

5.2.9. Comunicar e escalonar para a equipe da CONTRATANTE sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

5.2.10. Acompanhar por meio da ferramenta de gerenciamento de serviço de TI as ações comunicadas e escalonadas à equipe da CONTRATANTE acerca do restabelecimento de serviços;

5.2.11. Executar testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos, mediante orientações elaboradas por equipe da CONTRATANTE em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração;

5.2.12. Executar processo de desligamento emergencial de equipamentos do ambiente computacional de alta disponibilidade em conformidade com documento de instrução da CONTRATANTE;

5.2.13. Controlar e registrar a entrada e saída de pessoas autorizadas no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

5.2.14. Controlar e registrar a entrada e saída de equipamentos ou componentes no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

5.2.15. Comunicar e orientar aos usuários mediante orientações da CONTRATANTE, sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

- 5.2.16. Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços críticos, com informações de causa, efeito, providência, acionamento do plano de comunicação, correção aplicada, recomendação e sobre as lições aprendidas;
- 5.2.17. Comunicar por escrito aos fiscais e gestores do contrato, quanto a qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 5.2.18. Realizar reuniões mensais com toda equipe de monitoração para revisar e compartilhar procedimentos de rotina operacional do ambiente computacional de alta disponibilidade, bem como de todos os serviços e equipamentos que o suportam a incluir os sistemas de climatização e suprimento de energia elétrica;
- 5.2.19. Elaborar roteiros para execução de atividades técnicas e/ou operacionais;
- 5.2.20. Registrar, interagir e acompanhar chamados junto às equipes de suporte do provedor de acesso à Internet e de fabricante das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade;
- 5.2.21. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, inserindo-a na base de conhecimento;
- 5.2.22. Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

6. ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - PLANTÃO

- 6.1. As atividades de plantão ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h, totalizando 2,5 dias nos finais de semana e 1,5 dias nos feriados. Portanto, o número de incidentes superior ao número de requisições dentro dessas condições de atendimento de plantão é normal.
- 6.2. Visa o suporte dos sistemas críticos no âmbito de software básico, serviços, aplicações, rede de dados, segurança e armazenamento de dados.
- 6.3. São pressupostos:
- 6.3.1. Existência de ferramenta de monitoramento.
- 6.3.2. Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como switches, roteadores, balanceadores de link, pontos de acesso à rede sem fio, controladores de pontos de acesso à rede sem fio.
- 6.3.3. Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
- 6.3.4. Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
- 6.3.5. Para o índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
- 6.3.6. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
- 6.3.7. Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal.
- 6.3.8. As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

6.3.9. As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas de segurança, seguindo as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.

6.3.10. Considerar como ativos de segurança: firewall, filtro de conteúdo, proxy, antivírus, centralizador de logs, IDS e WSUS.

6.3.11. Deverá ser informado tempo de retenção, janela de backup, tempo de restauração e disponibilidade da cópia de segurança conforme a política de backup.

6.3.12. As fitas e etiquetas, assim como o local de armazenamento, deverão ser disponibilizadas pela CONTRATANTE.

6.4. São atividades do plantão (não exaustivo):

6.4.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento solução de monitoramento de servidores e serviços;

6.4.2. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de software básico de rede;

6.4.3. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de virtualização;

6.4.4. Manter e garantir em condições normais de funcionamento aplicações web, sistemas web e cliente/servidor;

6.4.5. Manter e garantir em condições normais de funcionamento SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados);

6.4.6. Manter e garantir em condições normais de funcionamento os bancos de dados;

6.4.7. Manter e garantir em condições normais de funcionamento clusters e solução de balanceamento de carga;

6.4.8. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de gerenciamento de nomes de domínios, o DNS (Domain Name System);

6.4.9. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de backup e recuperação de bancos de dados;

6.4.10. Manter e garantir em condições normais de funcionamento Storages, dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, dentre outras;

6.4.11. Manter e garantir em condições normais de funcionamento elementos que compõem a solução de correio eletrônico como webmail, SMTP, POP3, IMAP, dentre outros serviços complementares, assegurando a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas de acordo com as normas de segurança da CONTRATANTE;

6.4.12. Manter e garantir em condições normais de funcionamento servidores de autenticação RADIUS;

6.4.13. Manter e garantir em condições normais de funcionamento soluções de gestão de identidade e bases de dados institucionais de registro de servidores técnicos, docentes e discentes;

Manter e garantir em condições normais de funcionamento Server Farm, blades, switches Fibre Channel, controladoras, discos, dentre outros componentes do ambiente;

6.4.14. Manter e garantir em condições normais de funcionamento infraestrutura de rede, dos ativos de rede, da gerência de rotas, das VLANs (Virtual Local Area Network) e outros protocolos nos ativos de rede em conformidade com as normas de segurança da CONTRATANTE;

6.4.15. Manter serviço de SMS (Short Message Service), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, a ser executado de forma contínua. Os Serviços de Comunicação e Notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS deverão estar disponíveis e ter capacidade para que a CONTRATANTE solicite à CONTRATADA integração com sistemas internos que necessitem de tal funcionalidade e para comunicação de alarmes, avisos, comunicações, alertas, etc. Integrar os serviços de envio de SMS por meio de webservice e/ou API (Application Programming Interface), mediante autenticação, cujo padrão será especificado pela CONTRATANTE;

6.4.16. Manter e garantir em condições normais de funcionamento equipamento(s) de roteamento na saída da rede de dados da CONTRATANTE com gerência de AS (Autonomous System) e roteamento BGP (Border Gateway Protocol);

6.4.17. Manter e garantir em condições normais de funcionamento firewall corporativo e solução de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), visando assegurar a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;

6.4.18. Manter, dar suporte, migrar e prover evoluções dos serviços já em produção e os que futuramente vierem a ser implementados, sejam serviços principais e/ou adjacentes;

6.4.19. Manter contato com equipe técnica de plantão do órgão que provê acesso à Internet para a CONTRATANTE para resolução de incidentes que envolvam o enlace de saída;

6.4.20. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes;

6.4.21. Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas;

6.4.22. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e apoiar no planejamento de mudanças para a sua implementação;

6.4.23. Apoiar a elaboração ou redefinição dos planos de continuidade de serviços para a área de TI, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a PGCN (Política de Gestão de Continuidade de Negócios) da CONTRATANTE;

6.4.24. Rastrear, analisar, elaborar e consolidar posicionamento técnico por meio de relatório no âmbito de ataques, incidentes, evidências e vulnerabilidades nos ambientes de segurança de TI, bem como das contramedidas adotadas;

6.4.25. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE garantindo a consistência e a segurança das informações;

6.4.26. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

6.4.27. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente de Data Center da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;

6.4.28. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente computacional da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;

- 6.4.29. Efetuar tarefa específica de implantação de processo a ser definida pela CONTRATANTE;
- 6.4.30. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de softwares corporativos no ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 6.4.31. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de banco de dados e SGBD no ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 6.4.32. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos, soluções e softwares básicos que dão suporte às atividades da CONTRATANTE;
- 6.4.33. Executar atividade de recuperação de dados em discos rígidos danificados, corrompidos ou formatados, desde que sejam componentes de equipamento tombado pela CONTRATANTE;
- 6.4.34. Migrar ou realizar carga de dados;
- 6.4.35. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de virtualização, sistemas operacionais e serviços no ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 6.4.36. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de server farm, clusters, balanceamento de carga, soluções de backup e armazenamento de dados no ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 6.4.37. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares no âmbito da infraestrutura de rede de dados, roteamento e segurança de TI que sustentam ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 6.4.38. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de ambiente de servidor de aplicação, tais como: Jboss, Wildfly, etc.;
- 6.4.39. Implementar ambiente de alta disponibilidade;
- 6.4.40. Criar LUN e ativar funcionalidade de deduplicação;
- 6.4.41. Realizar teste vulnerabilidade e análise de Viabilidade;
- 6.4.42. Modelar processo de trabalho;
- 6.4.43. Apoiar as políticas institucionais, consultoria e auditoria;
- 6.4.44. Sugerir e implementar novas tecnologias e serviços;
- 6.4.45. Efetuar estudos de viabilidade;
- 6.4.46. Sugerir, desenvolver, implantar e transferir conhecimento de soluções especializadas no ambiente computacional da CONTRATANTE incluindo BI (Business Intelligence), computação em nuvem, computação em GRID, BigData, administração de container, Infraestrutura hiperconvergente, ciberataques, segurança em Nuvem, Virtualização de Funções de Rede, arquitetura de Microserviços, BYOD (Bring your Own Device), análise de precificação de recursos utilizados em ambiente computacional, dentre outros;
- 6.4.47. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

7. ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

7.1. O atendimento especializado em segurança da informação e comunicação ocorrerá durante o expediente da CONTRATANTE, visando os serviços de operação, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura de TIC em alta disponibilidade ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, executados por meio de Ordem de Serviço a garantir **segurança da informação e comunicação** sobre o referido ambiente da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada.

7.2. São atividades (não exaustivo):

7.2.1. Firewall - Instalação, monitoramento, configuração, implantação de regras, análise de logs, detecção de vulnerabilidades, VPNs, entre outros;

7.2.2. Criação/revogação de regra de firewall;

7.2.3. IPS/IDS - controle e segurança, proteção contra intrusão de rede, detecção e bloqueio de ameaças;

7.2.4. Executar as rotinas de operação e administração do firewall, WAF, Proxy, GPO, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;

7.2.5. Administrar as soluções de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela UnB;

7.2.6. Diagnosticar e solucionar problemas de rede e conectividade. Isso envolve identificar e resolver problemas como perda de pacotes, latência excessiva, falhas de comunicação, configurações de roteamento incorretas, entre outros;

7.2.7. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados ao desempenho do sistema operacional e hardware do firewall. Isso inclui identificar e resolver questões como baixo desempenho, travamentos, erros do sistema operacional, falhas de hardware, entre outros;

7.2.8. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados ao desempenho e eficácia das medidas de segurança cibernética do firewall. Isso envolve identificar e resolver questões como configurações de segurança inadequadas, falhas de detecção de ameaças, bloqueios ou permissões incorretas, entre outros;

7.2.9. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados à configuração do firewall. Isso inclui identificar e resolver questões como configurações incorretas, conflitos de políticas, regras de firewall mal configuradas, entre outros;

7.2.10. Manter um registro das alterações realizadas no firewall. Isso inclui documentar as mudanças feitas nas configurações, políticas de segurança, atualizações, ajustes de desempenho, correções de bugs, entre outros;

7.2.11. Configurar os relatórios de atividades de rede para fornecer informações detalhadas sobre o tráfego, eventos de segurança e uso da rede. Isso inclui a definição dos parâmetros dos relatórios, como intervalo de tempo, tipos de eventos, métricas a serem incluídas e a geração automatizada dos relatórios para análise e auditoria;

7.2.12. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da UnB, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;

7.2.13. Realizar as atualizações do firewall de acordo com as versões recomendadas pelo fabricante desde que testada e estável;

7.2.14. Realizar um monitoramento proativo do ambiente de segurança,

verificando regularmente o status do firewall, as métricas de desempenho, os logs de eventos e as atividades suspeitas;

7.2.15. Considerar a integração do firewall com outros sistemas e aplicações existentes na infraestrutura de TI da contratante. Isso inclui a definição de interfaces de integração, a garantia da compatibilidade de protocolos e a implementação de soluções de middleware, se necessário;

7.2.16. Atuar na detecção de falhas e brechas;

7.2.17. Efetuar ações prevenção e reação a incidentes de segurança;

7.2.18. Efetuar gerenciamento de logs e análise de segurança;

7.2.19. Prover respostas rápidas a eventuais ataques;

7.2.20. Realizar testes de penetração (Pentest);

7.2.21. Estabelecer uma política de backup regular para o firewall e seus componentes associados, como configurações, políticas de segurança e logs. Além disso, garantir a capacidade de restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados;

7.2.22. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes; manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas;

7.2.23. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

7.2.24. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE;

7.2.25. Garantir a elaboração e atualização de documentação técnica detalhada, que inclua informações sobre a configuração, as políticas de segurança, os procedimentos operacionais e as atividades de manutenção realizadas. Além disso, é importante fornecer relatórios periódicos sobre o desempenho, a segurança e a disponibilidade do firewall;

7.2.26. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

8. CATEGORIZAÇÃO / TRIAGEM DO TICKET

8.1. A classificação da prioridade de atendimento do ticket baseia-se nos critérios propostos no item 12.3 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, e está representada na tabela a seguir:

Criticidade/Disponibilidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

8.2. A partir das definições de “Disponibilidade” e “Criticidade” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizada pela sua severidade. Será disponibilizado a listagem dos sistemas críticos e impacto.

8.3. O atendente de primeiro nível ou um operador responsável da Central de Atendimento deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido.

9. BASE DE CONHECIMENTO:

9.1. Consiste em um ou mais repositórios de conhecimentos que armazenam orientações (tais como: checklists, scripts, rotinas, listas, links e soluções) para as tarefas vinculadas ao Catálogo de Serviços, utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas.

9.2. A Contratada deverá manter Base de Conhecimento vinculada ao Catálogo de Serviços para todos os níveis de atendimento, sendo seu gerenciamento responsabilidade dos profissionais de perfil de gestão, cujas atribuições são:

- I - Promover a consulta e atualização da base por parte dos técnicos responsáveis pelos atendimentos;
- II - Atualizar pessoalmente ou revisar as atualizações promovidas;
- III - Analisar os registros relativos a cada tarefa do Catálogo de Serviços visando a racionalização e redução de tempo de resposta das demandas e aumento da taxa de solução no primeiro contato;
- IV - Promover a padronização da redação e forma de registro do conhecimento e a evolução nivelada das equipes, reduzindo assim a pessoalidade e a dependência dos serviços a determinados técnicos especialistas.

9.3. Preferencialmente, cada item (entrada ou tarefa) do Catálogo de Serviços deve estar vinculado aos registros correspondentes na Base de Conhecimento por meio de apontador (link) específico.

10. ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS:

10.1. As atribuições dos profissionais alocados à contratação compreendem atividades relativas às categorias de serviços previstas no modelo proposto na Portaria SGD/ME nº 1.070/2023 que compõem o objeto, além de outras específicas similares do contexto do ambiente de TIC da UnB, e relacionadas aos respectivos perfis selecionados.

10.2. Ressalta-se que as atividades e atribuições a serem desempenhadas pelos profissionais alocados ao contrato incluem as dos códigos CBO apresentados no APÊNDICE A do TR, às quais se alinham, por sua vez, a todas as atividades necessárias à operação, sustentação e gestão adequadas dos recursos da UnB relacionados no APÊNDICE B.

10.3. Inobstante, espera-se que os profissionais possuam e desenvolvam capacidades multidisciplinares, atuando colaborativamente com suas competências pessoais nas várias áreas do conhecimento técnico que integram os serviços do objeto, tendência cada vez mais presente no contexto do mercado de TIC.

11. TAREFAS COMUNS A TODAS AS INSTÂNCIAS DE ATENDIMENTO:

11.1. As tarefas a seguir deverão ser realizadas conforme a demanda e o contexto de atendimento, em todos os níveis do modelo:

11.1.1. Elaboração de relatórios de atendimento de um ou mais chamados quando necessário;

- 11.1.2. Elaboração de Notas Técnicas;
- 11.1.3. Realização ou encaminhamento junto aos responsáveis da oportuna atualização da base de conhecimento em razão da ocorrência de fatos novos ou relevantes ocorridos durante o atendimento de chamados;
- 11.1.4. Escalonamento de demandas ao nível adequado, às áreas competentes e a terceiros, conforme o caso;
- 11.1.5. Informação às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços ou situações inesperadas.

12. FERRAMENTA ITSM

- 12.1. A ferramenta a ser utilizada deve abranger minimamente os seguintes processos:
 - 12.1.1. Gerenciamento do Conhecimento
 - 12.1.2. Gerenciamento do Portfólio
 - 12.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviço
 - 12.1.4. Gerenciamento de Mudança
 - 12.1.5. Gerenciamento de Liberação e Implantação
 - 12.1.6. Gerenciamento de Ativos de Serviço
 - 12.1.7. Gerenciamento de Eventos
- 12.2. Para permitir o atendimento dos processos listados, a ferramenta deve possuir as seguintes funcionalidades:
 - 12.2.1. Permitir categorizar incidentes;
 - 12.2.2. Interface web, com otimização para acesso via celular;
 - 12.2.3. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);
 - 12.2.4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
 - 12.2.5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
 - 12.2.6. Permitir a priorização dos incidentes;
 - 12.2.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
 - 12.2.8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
 - 12.2.9. Permitir criação de catálogo de negócio;
 - 12.2.10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
 - 12.2.11. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
 - 12.2.12. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
 - 12.2.13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;

- 12.2.14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
- 12.2.15. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 12.2.16. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 12.2.17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 12.2.18. Permitir categorizar problemas;
- 12.2.19. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
- 12.2.20. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
- 12.2.21. Permitir a priorização dos problemas;
- 12.2.22. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 12.2.23. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 12.2.24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 12.2.25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 12.2.26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 12.2.27. Permitir criar agendamentos de mudança;
- 12.2.28. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
- 12.2.29. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
- 12.2.30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 12.2.31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 12.2.32. Permitir a construção de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
- 12.2.33. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 12.2.34. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 12.2.35. Permitir integração com sistemas de e-mail;
- 12.2.36. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 12.2.37. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
- 12.2.38. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- 12.2.39. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 12.2.40. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
- 12.2.41. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;

- 12.2.42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 12.2.43. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 12.2.44. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 12.2.45. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 12.2.46. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 12.2.47. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 12.2.48. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;
- 12.2.49. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 12.2.50. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 12.2.51. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 12.2.52. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 12.2.53. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 12.2.54. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 12.2.55. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 12.2.56. Permitir criar planos de melhoria;
- 12.2.57. Permitir a geração de registro de mudança;
- 12.2.58. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 12.2.59. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 12.2.60. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);
- 12.2.61. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 12.2.62. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 12.2.63. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;
- 12.2.64. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 12.2.65. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 12.2.66. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 12.2.67. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;

- 12.2.68. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 12.2.69. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;
- 12.2.70. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 12.2.71. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 12.2.72. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 12.2.73. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;
- 12.2.74. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 12.2.75. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 12.2.76. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 12.2.77. Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, dentre outras);
- 12.2.78. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 12.2.79. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 12.2.80. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 12.2.81. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 12.2.82. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 12.2.83. Permitir relacionar IC ao usuário;
- 12.2.84. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 12.2.85. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 12.2.86. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 12.2.87. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 12.2.88. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 12.2.89. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 12.2.90. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 12.2.91. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 12.2.92. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 12.2.93. Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;

- 12.2.94. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 12.2.95. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 12.2.96. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 12.2.97. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 12.2.98. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 12.2.99. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 12.2.100. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
- 12.2.101. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 12.2.102. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
- 12.2.103. Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;
- 12.2.104. Permitir a personalização do atendimento telefônico (ex.: via URA), integrado com a solução de telefonia IP da FUB;
- 12.2.105. Permitir a criação de solicitação de serviço a partir de uma ligação atendida tornando o tempo de atendimento mais rápido;
- 12.2.106. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
- 12.2.107. Permitir o acesso via mobile às filas de atendimento do service desk;
- 12.2.108. Permitir o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via mobile;
- 12.2.109. Possibilitar a realização de aprovações e acompanhamentos de solicitações via aplicativo mobile;
- 12.2.110. Possibilitar a verificação de status do atendimento via dispositivo móvel;
- 12.2.111. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
- 12.2.112. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 12.2.113. Realizar o controle e versionamento de documento;
- 12.2.114. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- 12.2.115. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
- 12.2.116. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
- 12.2.117. Realizar a criação de FAQ – Frequently Asked Questions;
- 12.2.118. Permitir criar templates de solicitações de serviço;
- 12.2.119. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 12.2.120. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
- 12.2.121. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;

- 12.2.122. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 12.2.123. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;
- 12.2.124. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
- 12.2.125. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 12.2.126. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
- 12.2.127. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
- 12.2.128. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
- 12.2.129. Permitir criar questionários dinamicamente;
- 12.2.130. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
- 12.2.131. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
- 12.2.132. Permitir o inventário de ativos de rede;
- 12.2.133. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switches, dentre outros);
- 12.2.134. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 12.2.135. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 12.2.136. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
- 12.2.137. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
- 12.2.138. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;
- 12.2.139. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
- 12.2.140. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
- 12.2.141. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;
- 12.2.142. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;
- 12.2.143. Permitir executar o login via tecnologia própria;
- 12.2.144. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;
- 12.2.145. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
- 12.2.146. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
- 12.2.147. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template

de serviço e Documentos Anexos;

12.2.148. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;

12.2.149. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;

12.2.150. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

12.2.151. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;

12.2.152. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;

12.2.153. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;

12.2.154. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

12.2.155. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

12.2.156. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;

12.2.157. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;

12.2.158. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;

12.2.159. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;

12.2.160. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;

12.2.161. Permitir vincular Incidentes;

12.2.162. Permitir vincular Procedimentos;

12.2.163. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;

12.2.164. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;

12.2.165. Permitir vincular Atributos da Demanda;

12.2.166. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;

12.2.167. Permitir criar e visualizar template de negócio; Definindo/Alterando: Identificação do template de serviço, Nome do template de serviço, Nome da classe

Dto, Nome da classe Action, Nome da classe de serviço, Url de recuperação, Questionário e Scripts após recuperação;

- 12.2.168. Permitir criar Habilidades e vinculando aos colaboradores;
- 12.2.169. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;
- 12.2.170. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;
- 12.2.171. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;
- 12.2.172. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;
- 12.2.173. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;
- 12.2.174. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;
- 12.2.175. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;
- 12.2.176. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;
- 12.2.177. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;
- 12.2.178. Permitir acrescentar Funções Vitais para a Análise de impacto;
- 12.2.179. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;
- 12.2.180. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;
- 12.2.181. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;
- 12.2.182. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
- 12.2.183. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;
- 12.2.184. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
- 12.2.185. Permitir manter e visualizar Mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);
- 12.2.186. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
- 12.2.187. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
- 12.2.188. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 12.2.189. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
- 12.2.190. Permitir gerar relatórios de Inventário;
- 12.2.191. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento;
- 12.2.192. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
- 12.2.193. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;
- 12.2.194. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
- 12.2.195. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas.
- 12.2.196. O chatbot ou ferramenta similar 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.
- 12.3. Caso a ferramenta disponibilizada não apresente a funcionalidade descrita acima, deverá justificar de que a mesma não afetará os níveis de serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323147** e o código CRC **C39B6D2A**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323147

ANEXO APÊNDICE C**TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO****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, qual seja, a Universidade de Brasília (UnB), com sede no Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília-DF | CEP 70910-900;

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	xx/aaaa		
OBJETO	<Descrição do objeto do contrato>		
CONTRATADA	<Nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do preposto>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

2 - CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

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

Funcionários da Contratada

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

Local, dia de mês de ano.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **11323151** e o código CRC **9F0D2631**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323151

ANEXO APÊNDICE D

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, sediada em Endereço: Campus Universitário Darcy Ribeiro - Gleba A, , Brasília/DF, CEP 70910-900, CNPJ nº 00.038.174/0001-43, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____ [Nome da Empresa], sediada em _____ [Endereço], CNPJ nº _____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº [XX/AAAA], doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), o [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), e [Decreto nº 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. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

2.1.2. **Informação Sigilosa:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de hipótese legal de sigilo, subdividida em:

I - **Classificada:** em razão de sua imprescindibilidade para a

segurança da sociedade e do Estado, à qual é atribuído grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, conforme estabelecido pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e pelo [Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012](#); e

II - **Não Classificada**: informações pessoais e aquelas não imprescindíveis para a segurança da sociedade e do Estado abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.1.3. **Contrato Principal**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

3.1. 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. **CLÁUSULA QUARTA - DOS LIMITES DO SIGILO**

4.1. 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; e

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. **CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

5.1. 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.

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

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

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

5.8. 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.

5.9. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

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

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

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

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

6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. 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, prevista na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

8. CLÁUSULA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

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

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

II - 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;

III - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

IV - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

V - 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;

VI - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e

VII - 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. CLÁUSULA NONA - DO FORO

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

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo assinado eletronicamente pelas partes.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323154** e o código CRC **B438165A**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323154

ANEXO APÊNDICE**MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Identificação da Licitação						
Nº do Processo						
Nº da Licitação						
Nome da Empresa						
CNPJ						
GRUPO XX - <descrição do grupo>						
ITEM XX - <descrição do item>						
Item	Catser	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor mês	Valor Anual
1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Mês	12		
2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Mês	12		



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 12/08/2024, às 08:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Ramos Lombardi, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 09:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 13/08/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Abimael de Jesus Barros Costa, Decano(a) de Administração**, em 14/08/2024, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11559008** e o código CRC **08121925**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11559008

ANEXO APÊNDICE F

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. TAREFA R001 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Resolver incidentes em até 4 horas úteis	$\geq 90\%$	2% para cada chamado não atendido	10%	Resolver incidentes em até 4 horas úteis	$\geq 90\%$	2% para cada chamado não atendido	10%
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Nível de satisfação dos usuários	$\geq 95\%$	2% ponto percentual abaixo da meta	10%	Nível de satisfação dos usuários	$\geq 95\%$	2% ponto percentual abaixo da meta	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	$\leq 2\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	$\leq 2\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%
Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%

2. TAREFA R002 - SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO E ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DE ALTA DISPONIBILIDADE EM

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos	Máximo 20 minutos	0,5% para cada falha de ocorrência	20%	Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos	Máximo 20 minutos	0,5% para cada falha de ocorrência	20%
Emitir relatório consolidado de monitoramento	4º dia útil do mês subsequente	2% por dia útil de atraso	20%	Emitir relatório consolidado de monitoramento	4º dia útil do mês subsequente	2% por dia útil de atraso	20%
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Nível de satisfação dos usuários	>=95%	2% para cada ponto percentual abaixo da meta	10%	Nível de satisfação dos usuários	>=95%	2% para cada ponto percentual abaixo da meta	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%
Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%

3. TAREFA R003 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SOFTWARES BÁSICOS

Nova Contratação	Contrato nº 507/2019
------------------	----------------------

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização Disponibilidade das soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização Disponibilidade das soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
Soluções de SGBDs e Banco de Dados Disponibilidade das soluções de SGBDs e Banco de Dados	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de SGBDs e Banco de Dados Disponibilidade das soluções de SGBDs e Banco de Dados	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

4. TAREFA R004 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SERVIÇOS E APLICAÇÕES

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Aplicações Web e Mensageria Disponibilidade da solução de Aplicações Web e Mensageria	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Aplicações Web e Mensageria Disponibilidade da solução de Aplicações Web e Mensageria	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

5. TAREFA R005 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - REDE DE DADOS EM SEGURANÇA

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
Disponibilidade da Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

6. TAREFA R006 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - ARMAZENAMENTO DE DADOS

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Backup e Storages Disponibilidade da solução de Backup e Storages	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Backup e Storages Disponibilidade da solução de Backup e Storages	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

7. TAREFA R007 - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE OCORRERÃO NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE, A GARANTIR SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM ALTA DISPONIBILIDADE NO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI DA CONTRATANTE

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Resolver incidentes em até 4 horas úteis	>=90%	2% para cada chamado não atendido	10%				
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%				
Deixar de atualizar as documentações da contratante e a base de dados sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura	>=95%	0,5% para cada falha de ocorrência	20%				



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323199** e o código CRC **7352454E**.

ANEXO APÊNDICE G

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. SUPORTE TÉCNICO

Serviço	Atividade
Acesso a rede	Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs)
	Remoção de ativos de rede (switches e access points - APs)
	Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs)
Active Directory (AD)	Alteração de Perfil de Acesso
	Cadastrar usuários
	Desativar conta
	Desbloquear conta
	Implantação do AD
	Inclusão de computador no AD
	Mapeamento de pasta e/ou unidade de rede
	Retirar computador no AD
	Solicitar espaço em diretório
Adobe Creative Cloud	Trocar senha
	Dispositivo compartilhado
	Instalação de pacote - autoatendimento
Agentes de Relacionamento	Usuário nomeado
	DNS
	Emissão de Certificado Digital
	Firewall
	Homologar Softwares
	Quebra de senha
	SISCONV
	Solicitar instalação de Switch
	VPN (Virtual Private Network)
	7 Zip
	Adobe Reader
	Instalar token (chave eletrônica)
	Java (jre)

Aplicativos de escritório	Atividade
	Libre Office
	Microsoft Office
	Outros Softwares e Aplicativos
	Plug-ins de Banco
Chat	Chat
Headphone	Inspeção para aceite - Headphone
Monitor	Diagnosticar Monitor
	Inspeção para aceite - Monitor
	Inspeção para baixa/redistribuição - Monitor
	Instalar Monitor
Office 365	Forms
	OneDrive
	Outros Aplicativos
	SharePoints
	Stream
	Teams
Projetor	Inspeção para aceite - Projetor
	Inspeção para baixa/redistribuição - Projetor
	Instalar projetor
Registro de Ligações	Atividade não Cadastrada
	Ligação Interrompida
	Ligação Muda
	Ligação por Engano
	Aplicar atualização do S.O - Windows 10
	Aplicar atualização do S.O - Windows 7
	Aplicar atualização do S.O - Windows Vista
	Aplicar atualização do S.O - Windows XP
	Computador com outros problemas
	Computador não inicializa
	Computador não liga
	Computador sem acesso a Internet
	Computador sem acesso a Internet - 3º Nível
	Computador travando
	Configurar Computador
	Configurar IP Desktop
	Conflito de IP Desktop
	Desbloqueio de conta pessoal
	Diagnosticar Desktop

Serviço	Atividade
Serviços em Desktop	Formatar computador
	Formatar computador - DDS
	Inspeção para aceite - Desktop
	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
	Manutenção preventiva Desktop
	Montar/Instalar computador
	Reparar Desktop
	Trocar Bateria CMOS
	Trocar botão Liga/Desliga
	Trocar Cooler
	Trocar fonte
	Trocar HD
	Trocar leitor de CD/DVD
	Trocar placa de rede
	Trocar placa de som
	Trocar placa de vídeo
	Trocar placa mãe
	Trocar processador
Serviços em Notebook	Aplicar atualização do S.O - Windows 10
	Aplicar atualização do S.O - Windows 7
	Aplicar atualização do S.O - Windows Vista
	Aplicar atualização do S.O - Windows XP
	Bateria não carrega
	Configurar IP Notebook
	Configurar Notebook
	Conflito de IP Notebook
	Diagnosticar Notebook
	Empréstimo de equipamento - Notebook
	Formatar Notebook
	Formatar notebook - DDS
	Inspeção para aceite - Notebook
	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
	Manutenção preventiva para Notebook
	Notebook não inicializa
	Notebook não liga
	Notebook travando
	Placa mãe com defeito
	Processador com defeito

Serviço	Atividade
	Tela com defeito
	Trocar botão Liga/Desliga
	Trocar Cooler
	Trocar HD
	Trocar leitor de CD/DVD
	Trocar memória
	Trocar placa mãe
Suporte Técnico	Acompanhamento técnico
Videoconferência	Agendar Videoconferência
Webcam	Inspeção para aceite - Webcam
Webconferência	Agendar Web conferência

2. SISTEMAS ACADÊMICOS

Serviço	Atividade
Portal Acadêmico	Dúvidas
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SADD	Dúvidas
	Manutenção
SIDIP	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIED	Esclarecimento de dúvidas
	Manutenção
SIGAA	SIGAA - Ambientes Virtuais - Dúvidas
	SIGAA - Ambientes Virtuais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Assistência ao Estudante - Dúvidas
	SIGAA - Assistência ao Estudante - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Ensino a Distância - Dúvidas
	SIGAA - Ensino a Distância - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Extensão - Dúvidas
	SIGAA - Extensão - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Graduação - Dúvidas
	SIGAA - Graduação - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Pós-Graduação - Lato Sensu - Dúvidas

Serviço	Atividade
	SIGAA - Pós-Graduação - Lato Sensu - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Relações Internacionais - Dúvidas
	SIGAA - Relações Internacionais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIGRA	Atualizar
	Desinstalar
	Esclarecimento de dúvidas
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIPIIC	Dúvidas
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIPPOS	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar

3. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Serviço	Atividade
Autenticação de usuários ProxyLdap	Dúvidas
	Manutenção
	Novas Funcionalidades
AutoIRPS	AutoIRPS - Dúvidas
Barramento de Serviços	Dúvidas
	Manutenção
Editaldpg	Editaldpg - Indisponibilidade do Sistema
	Editaldpg - Esclarecimento de Dúvidas
	Editaldpg - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
EditalTese	EditaiTese - Esclarecimento de Dúvidas
	EditaiTese - Indisponibilidade do Sistema
	EditaiTese - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
Publicações Oficiais	Pub. Oficiais - Esclarecimento de Dúvidas
	Pub. Oficiais - Indisponibilidade do Sistema
	Pub. Oficiais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SAE	SAE - Esclarecimento de Dúvidas
	SAE - Indisponibilidade do Sistema
	SAE - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva

Serviço	Atividade
SCECME	Atualizar
	Desinstalar
	Dúvidas
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SEI	SEI - Atualização de Dados Cadastrais
	SEI - Campo (De:) com remetente em branco
	SEI - Configuração de perfis restritos
	SEI - Configuração de usuário fora da base de Produção
	SEI - Criação de usuário colaborador no SIP
	SEI - Erro no Sistema
	SEI - Esclarecimento de Dúvidas
	SEI - Falta de cargo na assinatura do usuário
	SEI - Incluir ou Alterar Cargo/Função do usuário
	SEI - Incluir ou Alterar E-mail da Unidade
	SEI - Indisponibilidade do Sistema
	SEI - Problema de Acesso (Servidor ou Externo)
	SEI - Processo vinculado a Unidade desativada
	SEI - Processo vinculado a Unidade desativada - 3º Nível
SGI	SGI - Esclarecimento de Dúvidas
	SGI - Indisponibilidade do Sistema
	SGI - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SICONV	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIEFI	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIGADMIN	SIGADMIN - Esclarecimento de Dúvidas
	SIGADMIN - Indisponibilidade do Sistema
	SIGADMIN - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIGEleição	SIGEleição - Cadastro de grupo(s) eleitor(es)
	SIGEleição - Relatório de Público Votante
	SiGeR - Esclarecimento de Dúvidas
	SiGeR - Indisponibilidade do Sistema

Sistema	Atividade
	SiGeR - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SiGeR - Problema em Relatório Administrativo
	SiGeR - Relatório de Sistema Administrativo
SIMAR	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIMCON	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SINUP	Atualizar
	Instalar
SIOF	Atualizar
	Desinstalar
	Dúvidas - SIOF
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIOF - Indisponibilidade do Sistema
	SIOF - Problema de Inscrição
	SIOF - Problema de Login/Acesso
SIP	Manutenção
SIPAC	SIPAC - Esclarecimento de dúvidas
	SIPAC - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SisRU	SisRU - Esclarecimento de Dúvidas
	SisRU - Indisponibilidade do Sistema
	SisRU - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SisRuCatracas	SisRuCatracas - Esclarecimento de Dúvidas
	SisRuCatracas - Indisponibilidade do Sistema
	SisRuCatracas - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SITRAN	Atualizar
	Desinstalar
	Desinstalar
	Instalar
	Instalar
SMI	SMI - Esclarecimento de Dúvidas
	SMI - Indisponibilidade do Sistema

Serviço	Atividade
	SMI - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
UnBTV	UnBTV - Esclarecimento de Dúvidas
	UnBTV - Indisponibilidade do Sistema
	UnBTV - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva

4. **SISTEMAS DE PESSOAL**

Serviço	Atividade
Arquivos gerenciais	Auxílio na criação de arquivo
AutoIRPS	AutoIRPS - Comprovante de Rendimentos (GECC)
	AutoIRPS - DIRF
	AutoIRPS - Dúvidas
PGD	PGD - Carga de Dados
	PGD - Carga de Dados - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Atividade
	PGD - Exclusão de Atividade - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Plano de Trabalho
	PGD - Exclusão de Plano de Trabalho - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Programa de Gestão
	PGD - Exclusão de Programa de Gestão - 3º Nível
	PGD - Indisponibilidade do Sistema
	PGD - Indisponibilidade do Sistema - 3º Nível
	PGD - Problema de Login/Acesso
	PGD - Problema de Login/Acesso - 3º Nível
SIGER	SiGeR - Problema em Relatório de Sistema de Pessoal
	SiGeR - Relatório de Sistema de Pessoal
SIGRH	SIGRH - Conceder permissão de módulo
	SIGRH - Esclarecimento de Dúvidas
	SIGRH - Problema de login/autocadastro
SIPES	SIPES - Dúvidas
	SIPES - Fita SIAPE
SIPESWEB	SIPESWEB - Dúvidas
	SIPESWEB - Manutenção
SRHPS	SRHPS - Dúvidas
	SRHPS - Manutenção

5. **SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA**

Serviço	Atividade
Habilitação e Configuração	Cadastro de servidores para a utilização do Sistema de Comunicação Integrada - SCI
	Grupo de captura e/ou grupo de atendimento
	Habilitação para uso do Webex
	Instalação de ramal físico
	Instalação do Webex
	Mudança de categoria de ramal
	Problema em ramal físico (Cisco ou Unify)
	Problema em ramal lógico (Webex)

6. SITES CORPORATIVOS

Serviço	Atividade
Desenvolvimento de Sistemas	Dúvidas
	Manutenção Adaptativa
	Manutenção Corretiva
	Manutenção Evolutiva
	Cadastro / Habilitação de usuários
	Disponibilização de ambiente de homologação de sites
	Emissão de parecer sobre desenvolvimento de sites
	Instalar sites no ambiente de produção
	Prorrogação de prazo para Ambiente de Homologação
	Realizar backup de sites
	Suporte básico às funcionalidades do Joomla
Suporte em Sites Existentes	Administração de sites que exigem permissões de Super Usuário
	Atualização de versões de software
	Cadastro / Habilitação de usuários
	Correções no template Padrão da UnB
	Realizar backup de sites
	Suporte básico às funcionalidades do Joomla

7. E-MAIL INSTITUCIONAL

Serviço	Atividade
Atualização das contas de e-mail funcional	Atualizar dados da conta de e-mail funcional
	Atualizar dados do vínculo temporário

Serviço	Atividade
Atualização de dados cadastrais	E-mail institucional
	E-mail institucional funcional
E-mail de aluno	Solicitar mudança de apelido de e-mail de aluno conforme nome social
E-mail institucional	Criar e-mail departamental
	Criar e-mail departamental - 3º Nível
	Criar e-mail funcional - Vínculo temporário
Lista de Discussão	Criar lista de discussão, divulgação ou informativa
	Incluir membros de uma lista de discussão
	Remover membros de uma lista de discussão
	Resolução de problemas
Outlook	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)
	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail) - 3º Nível
	Suporte do Outlook
	Suporte do Outlook - 3º Nível
Outros	Outros
Suporte à cliente de e-mail	Suporte à cliente de e-mail
	Suporte à cliente de e-mail - 3º Nível

8. BANCO DE DADOS

Serviço	Atividade
Serviço de Backup	Realizar backup da base de dados
	Restaurar base de dados
Serviço de Dados	Extrair dados não contemplados em relatório
	Migrar dados
	Unificar cadastro duplicado
	Validar extração de dados
Serviço de Gerenciamento de Permissões de Usuários	Manter e gerenciar usuários e permissões
Serviço de Manutenção de Estrutura das Bases	Criar e/ou alterar objeto(s) de banco de dados
Serviço de Modelagem de Dados	Validar modelo de dados
Serviço de Script	Elaborar/Executar Script

9. REDE E CONECTIVIDADE

Serviço	Atividade
Ajustes em configuração de switch	Configuração em switch
Redes e Conectividade	Configuração de Roteador (Wireless)
	Configurar acesso à Rede Eduroam via Wifi
	Habilitar ponto de rede
	Orientação Técnica
	Orientação Técnica - 3º Nível
	Resolução de problemas em ponto de rede

10. IMPRESSORA / SCANNERS / PLOTTERS

Serviço	Atividade
Impressoras / Scanners / Plotters	Alertar sobre reposição de suprimentos
	Configurar impressora no computador
	Configurar impressora no computador - 3º Nível
	Configurar plotter no computador
	Configurar scanner no computador
	Impressora amassando papel
	Impressora com atolamento de papel
	Impressora manchando papel
	Impressora não imprime
	Impressora não imprime - 3º nível
	Impressora não liga
	Impressora não liga - 3º Nível
	Instalar impressora
	Instalar plotter
	Instalar scanner
	Plotter amassando papel
	Plotter com atolamento de papel
	Plotter manchando papel
	Plotter não imprime
	Plotter não imprime - 3º Nível
	Plotter não liga
	Plotter não liga - 3º Nível
	Problema nos servidores de impressão
	Realocar/movimentar impressora
	Realocar/movimentar Plotter
	Realocar/movimentar scanner

Serviço	Atividade
	Scanner amassando papel
	Scanner com atolamento de papel
	Scanner não digitaliza
	Scanner não digitaliza - 3º nível
	Scanner não liga
	Scanner não liga - 3º Nível
	Solicitar configuração de fila direta (sem autenticação)
	Solicitar criação de Cota
	Solicitar grampos
	Solicitar impressora nova
	Solicitar plotter novo
	Solicitar scanner novo
	Solicitar scanner novo
	Solicitar toner
	Solucionar problemas com os Sistemas de gerenciamento de contabilização
	Substituir impressora com problema
	Substituir plotter com problema
	Substituir scanner com problema

11. FERRAMENTA ITSM

Serviço	Atividade
Acesso/Permissão	Cadastrar/Alterar Grupo
	Cadastrar/Atualizar dados do usuário
	Desativar Grupo
	Desativar usuário
Base de conhecimento	Alterar pasta
	Alterar permissões à pasta
	Criar pasta
Dúvidas e Problemas	Esclarecer dúvidas
	Verificar Problemas de acesso
	Verificar problemas na ferramenta
Portfólio/ Catálogo de	Alterar Portfólio
	Alterar Serviço
	Alterar SLA
	Aposentar Catálogo/Portfólio de Serviço
	Atualizar Calendário

Serviço	Atividade
	Cadastrar/Alterar Atividade
	Cadastrar/Alterar Questionário
	Desativar Atividade
	Desativar Formulário
Relatórios	Elaborar relatórios dos serviços contratados

12. DOS - SERVIÇOS INTERNOS

Serviço	Atividade
CSE - Serviços Especializados	Antivírus (Manutenção)
	BACKUP MÁQUINA VIRTUAL (VM) - BLADES
	Configuração de Servidores
	Credenciais
	Curso/Treinamento
	Gerar chaves para acesso SSH
	Instalar antivírus em Servidores
	Migração SIGAA
	Office 365
	Outras Atividades
	Permissão de acesso administrador em computador do Active Directory - AD
	Permissão de acesso administrador em notebook do Active Directory - AD
	Portal SISSAU - Cadastrar colaborador
	Portal SISSAU - Cadastrar prestador de serviço
	RESTORE MÁQUINA VIRTUAL (VM) - BLADES
	Reunião
	Wsus
CSI - Coordenadoria de Segurança da Informação	Antivírus
	Curso/Treinamento
	Documentação
	Fortinet
	Outras atividades
	Relatórios/Auditoria
	Reuniões
	WSUS

13. NOC

Serviço	Atividade
Controle de acesso aos ambientes	Agendar Visita Técnica
Indisponibilidade - R003	Host Indisponível - R003
	Serviço Indisponível - R003
Indisponibilidade - R004	Host Indisponível - R004
	Serviço Indisponível - R004
Indisponibilidade - R005	Host Indisponível - R005
	Serviço Indisponível - R005
Indisponibilidade - R006	Host Indisponível - R006
	Serviço Indisponível - R006
MONITORAÇÃO	DOWN
	EXCEPTION
NOC - APRENDER	NOC - APRENDER - EXCEPTION
	NOC - APRENDER - HOST DOWN
NOC - BANCO DE DADOS	NOC - BANCO DE DADOS - EXCEPTION
	NOC - BANCO DE DADOS - HOST DOWN
NOC - CITSMART	NOC - CITSMART - EXCEPTION
	NOC - CITSMART - HOST DOWN
NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET	NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET - EXCEPTION
	NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET - HOST DOWN
NOC - DNS	NOC - DNS - EXCEPTION
	NOC - DNS - HOST DOWN
NOC - MATRÍCULA WEB	NOC - MATRÍCULA WEB - EXCEPTION
	NOC - MATRÍCULA WEB - HOST DOWN
NOC - PORTAL UNB	NOC - PORTAL UNB - EXCEPTION
	NOC - PORTAL UNB - HOST DOWN
NOC - SEI	NOC - SEI - EXCEPTION
	NOC - SEI - HOST DOWN
NOC - SISTEMA CATRACA	NOC - SISTEMA CATRACA - EXCEPTION
	NOC - SISTEMA CATRACA - HOST DOWN
NOC - SISTEMAS_S	NOC - SISTEMAS_S - EXCEPTION
	NOC - SISTEMAS_S - HOST DOWN

14. DATA CENTER - SERVIÇOS INTERNOS

Serviço	Atividade
	Acompanhar abastecimento dos tanques interno e externo ao gerador

Serviço	Atividade
Abastecimento - Data Center	Manutenção do ar-condicionado do Nobreak
Blades - Data Center	Manutenção de Blades
Documentação	Elaboração ou correção ou verificação de textos
Gerador - Data Center	Manutenção do Gerador
Kubernetes - Data Center	Criação de Namespace
	Criar Container
	Deletar Container
	Manutenção de Container
	Manutenção do Kubernetes
Licenças de Servidores Microsoft - Data Center	Solicitar Licença de Servidores Microsoft
Nobreak - Data Center	Manutenção de Nobreak
Reuniões - Data Center	Participar de reuniões internas e externas
Sala Cofre - Data Center	Manutenção de Sala Cofre
Security Operation Center - SOC	Análise de Ativos Críticos
	Análise de Vulnerabilidade
	Estudo e pesquisa de Segurança da Informação
	Resposta às demandas do CAIS
Storage - Data Center	Criar/Gerenciar volumes nas storages
Virtualização - Data Center	Alterar configurações de máquina virtual
	Criar máquina virtual
	Criar Snapshot
	Deletar Máquina Virtual
	Manutenção do Vcenter
	Máquina virtual com problemas
	Monitoramento diário do Vcenter

15. **DAU - DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Serviço	Atividade
Apoio Técnico	Acompanhamento Técnico Externo
	Acompanhamento Técnico Interno
Fiscalização de Contratos	Avaliar relatórios de serviços
	Contrato - Advertência / notificações
	Contrato - Elogios
	Contrato - Orientação
	Contrato - Reclamações
	Contrato - Relatório
	Contrato - Reuniões

Serviço	Atividade
	Contrato - Solicitações/Dúvidas
	Contrato - Sugestões
	Emitir Ordem de Serviço
	Emitir TRD
	Emitir TRP
Implantação de Soluções e Sistemas	Estudo de Cenário
	Estudo de Solução
	Melhoria de Solução
Intervenção Técnica	Intervenção Técnica Externa
	Intervenção Técnica Interna
	listas.unb.br - Acompanhamento
	Repasse de Conhecimento DAU
	Repasse de Conhecimento STI
	Repasse de Conhecimento UnB
Manuais e Procedimentos	Criar Manuais /Procedimentos
	Criar Normas/Termo de Uso
	Homologar Manuais /Procedimentos
PATCH CORD	Disponibilizar Patch cord
Reuniões	Criação e Validação de Documentos
	Reunião Coordenação STI
	Reunião equipe técnica - Participar de reunião
	Reunião equipe técnica - Participar de reunião
Reuniões com equipe Técnica TI	Participar de reunião
SEI	SEI - Despachar/Responder
	Tratativas em Documentos
	Tratativas em Processos
Suporte Administrativo	STI.DAU - Dúvidas
	STI.DAU - Orientação
	STI.DAU - Redirecionar e-mail
	STI.DAU - Ticket automático
Suporte ao Aluno	Acesso a rede Wireles
	Dúvidas - Apreender
	Dúvidas - SIGAA
	Recuperar senha/login do e-mail do aluno
	Solicitação Acadêmica
	Tratar e-mail do aluno
Suporte Presencial	Suporte presencial (Alunos, Professores, Técnico Administrativo)

Serviço	Atividade
Suporte presencial (Alunos, Professores, Técnico Administrativo)	Suporte técnico

16. QUALIDADE

Serviço	Atividade
Pesquisa de Satisfação	Satisfação nota - Regular
	Satisfação nota - Ruim

17. ZABBIX

Serviço	Atividade
Serviços - Zabbix	Adicionar ou Remover - Item/Trigger Zabbix
	Cadastrar - IC Zabbix
	Cadastrar Janela de Manutenção - Zabbix
	Cadastrar Usuário - Zabbix
	Remover - IC
	Remover Janela de Manutenção
	Remover Usuário - Zabbix

18. ARQUITETURA E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

Serviço	Atividade
Indisponibilidade (Sistemas/API)	APIs
	Legados
	Plataforma SIG
Plataforma Microserviços	Deploy em Ambiente de PRODUÇÃO
	Deploy em Outros Ambientes
Plataforma SIG	Análise de problemas arquiteturais (sustentação)
	Apoio ao SIGADMIN
	Deploy em Outros Ambientes
	Deploy em PRODUÇÃO (Fora da janela de deploy)

19. TELEFONIA

Serviço	Atividade
	Configuração de ramais
	Criar usuário
	Excluir usuário ou senha

Serviço	Atividade
Habilitação e Configuração	Grupos de captura e Atendimento
	Habilitação de ramais
	Mudar senha e/ou categoria
	Recuperar
Manutenção de Central	Manutenção Corretiva
	Manutenção Preventiva
Manutenção de Ramal	Manutenção Corretiva
WEBEX	WEBEX

20. DOCUMENTAÇÃO CRI

Serviço	Atividade
Criação de Documentação	Cadastramento de atividades referentes à processos de aquisição e contratação de TIC.
Criação de Documentação CRI/DOS/STI	Cadastramento de atividades referentes normas, instruções, manuais, etc.

21. DIMAT

Serviço	Atividade
Recolhimento de equipamento	DIMAT - Recolhimento Desktop



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323204** e o código CRC **D6715F4C**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323204

ANEXO APÊNDICE H**COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL****1. SERVIDORES FÍSICOS**

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G4a	PowerEdge M620	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G4b	PowerEdge M620	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G5	PowerEdge Mx750c	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Servidor de Impressão	Servidor Virtual	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	AD APOLO - Windows Server 2016 Standard	DELL	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain2500_10TB	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain2500_70TB	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain6300	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	DataDomain_Cebraspe	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library01	Robô de backup Sistema Veeam - IBM TS 4300	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library02	Robô de backup Sistema Veeam - IBM TS 4300	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library03	Robô de backup Sistema Veeam - Dell TL4000	1

2. SERVIDORES VIRTUAIS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional	Centos (7,8,9,10,11) Debian(9,10,11) Ubuntu Windows Server	VMs em produção: 406 VMs em homologação: 79 VMs em desenvolvimento: 94

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional (VMs)	Windows Server (2003/2008/2012/2016)	50
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional (VMs)	Linux Server(Debian,Ubuntu,CentOS)	200

3. ANTIVÍRUS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Bitdefender GravityZone Advanced Business Security	Servidor de Antivírus - Windows Server 2016	4000

4. APLICAÇÕES E SERVIDORES WEB

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIGAA em Produção	41
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIPAC e SIGRH em Produção	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIGEleição em Produção	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SSO (Autenticação) em Produção	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Balanceadores em Produção	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Stricto em Homologação	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Avaliação de Desempenho em Homologação	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Aplicação treinamento em Homologação	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Aplicação em Desenvolvimento	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SEI/SIP ***confirmar após v4	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Certificado Digital (C3WEB)	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SGA	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Catraca	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Sistemas Legados	2

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Autenticação, SCA e SISRU	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	IRPS, API PagTesouro, SIPEWEB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Sites	9

5. BANCO DE DADOS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Gerenciador de Banco de Dados	PostgreSQL (14.7)	Licença Free
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Gerenciador de Banco de Dados	Microsoft SQL Server 2019 (15.0.4280.7)	16

6. STORAGE E AMBIENTE SAN

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	NetApp FAS 8300: 1,13 PT	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 300A: 121 TB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 300B: 128 TB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 400: 309 TB	1

7. CÓPIA DE SEGURANÇA

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Veeam Server - Veeam Backup & Replication 11	Cópias em disco, por meio do Veeam Availability Suite v11, no appliance EMC Datadomain 7200 96TB (site remoto)	64 (64 sockets)

8. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
------------	-------------	-----------	------------

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Zabbix	Zabbix 5.0.34	Quantidade de hosts habilitados: 1607 Quantidade de itens (habilitados/desabilitados/não suportados), 62883, 35840 / 8325 / 18718

9. INFRAESTRUTURA DE REDES

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	08G20G4-24P	23
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	08G20G4-24P	1
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	08G20G4-24P	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1910-24-PoE+	18
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1910-8-PoE+	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	HPE 1910-8-PoE+	1
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	HPE 1910-8-PoE+	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1920-24G	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	3Com 2952-SFP	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Controler ARUBA-7030	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Controler ARUBA-7220	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco Catalyst 2960 Series	50
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Cisco Catalyst 2960 Series	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco Catalyst 2950 Series	2

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco SF300-24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell N1148T-ON	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell MX5108N	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell MXL-10/40Gb	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell PowerConnect 6224	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	DES-3526	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	D-Link DGS-1510	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys 1H582-25	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys 1H582-51	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys A2H124-24	185
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys A2H124-24	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Switches	Enterasys A2H124-24	10
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys A2H124-24	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys A2H124-24	31
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys A2H124-48	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Switches	Enterasys A2H124-48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124-24	10
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys B3G-124-24	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B3G-124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124- 24P	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124- 48	40
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys B3G-124- 48	1
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B3G-124- 48	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	18
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	2
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	7
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 48	3
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B5G-124- 48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 48P2	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B5G-124- 48P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C2G-124- 24	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C3G-124- 24	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 24	183

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys C5G-124- 24	10
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys C5G-124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 24P2	71
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys C5G-124- 24P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 48	28
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys C5G-124- 48	1
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys C5G-124- 48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 48P2	27
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys C5G-124- 48P2	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5K-175- 24	1
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys C5K-175- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys V2H124- 24	8
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys V2H124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X430-24p	26
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Extreme X430-24p	1
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X430-24p	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X430-24p	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X430-24t	64
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X430-24t	3
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X430-24t	21
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X440-48p	16
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X440-48p	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	42
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	1
UnB - Casa Niemeyer	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme (X695-48Y-8C)	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X450a-48t	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X450e-48p	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X250e-48t	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24P-8XE	30
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24T-8XE	20
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24T-8XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48P-8XE	14
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48P-8XE	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48T-8XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5420F-24S-4XE	2
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme Switch Engine 5420F-24S-4XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-24	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-24HP	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-48HP	8
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Zyxel GS2210-48HP	10
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2220-28	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2220-50HP	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP A5120-48G	5
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP V1910-24G	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP 1920S 24G	9
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Aruba Instant On 1930 48G	1
		Total	1146

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 125	393
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 125	8
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Access Point	Aruba AP 125	25
UnB - Casa Niemeyer	Access Point	Aruba AP 125	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 135	81

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 215	71
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 215	2
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Access Point	Aruba AP 215	14
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 225	408
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 225	15
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 225	22
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Access Point	Aruba AP 225	27
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Access Point	Aruba AP 225	15
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 325	86
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 325	1
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 325	3
		Total	1173

10. SEGURANÇA DE REDES

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Firewall	Firewall Fortigate 3200D (versão 7.0.12)	1 solução com duas caixas
UnB - Campus Darcy Ribeiro	FortiManager	FortiManager - 300E (versão 6.2.9)	1 licença
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Vmware	VMware vSphere 8.0.2	16 servidores
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Vmware	VMware vCenter 8.0.2	1 licença

11. APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB	Office 365	Licença A5	15
UnB	Office 365	Licença A1 for faculty ¹	5.902
UnB	Office 365	Licença A1 for students ²	35.028

1- os valores indicados são variáveis em conformidade com os servidores da Universidade

2- os valores indicados são variáveis em conformidade com os alunos com matrícula ativa na Universidade

12. ESTAÇÃO DE TRABALHO E DE USUÁRIOS³

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	6313
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	292
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	201
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	216
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	60
UnB - 406 Norte	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	24
UnB - Ed. Anápolis	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	33
TOTAIS			7139

3 - os valores indicados são variáveis conforme a aquisição e baixa de equipamentos



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323210** e o código CRC **C01BD93D**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323210

ANEXO APÊNDICE I**MODELO A - TERMO DE VISTORIA**

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº____/20____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante _____ da _____ empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins do presente termo, compareci perante o representante da UnB em Brasília-DF e vistoriei o ambiente computacional/telecomunicações da UnB, assim como recebi o detalhamento e as informações do ambiente onde será prestado o serviço, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a licitação referenciada.

Brasília/DF, _____ de _____ de 20____

Assinatura (Representante da empresa)

Técnico responsável pela vistoria
Representante da UnB

MODELO B - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº____/20____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante _____ da _____ empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins do presente termo, ter conhecimento do serviço a ser prestado por meio do Edital e seus ANEXOS supracitado, dispensando a necessidade de vistoria "*in loco*". Declaro, ainda, que assumo a total responsabilidade pela dispensa da vistoria e pelas possíveis situações que possam ocorrer decorrente

dessa.

Declaro que me foi dado acesso às dependências do referido edifício e delegacias, através de cláusula expressa no Edital e ANEXOs, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Brasília/DF, _____ de _____ de 20__

Assinatura (Representante da empresa)



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **11323213** e o código CRC **FABF18BA**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11323213



ANEXO APÊNDICE

MODELO A - ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº	OS001	TAREFA:	R00X
Contrato nº	xxx/2024	Execução Inicial:	xx/xx/2024
Contratada	contratada	Execução Final:	xx/xx/2024
Área Requisitante:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS ² :				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K
2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

item	Serviço	Descrição do serviço	Catser	Valor

Serviço / Tarefa:	Objetivo:

Id	Atividades
1	
2	

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

DOCUMENTOS ENTREGUES
() - Relatório ...
() - Relatório ...
() - Relatório ...

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

ASSINATURAS		
Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante	Preposto

MODELO B - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº		xxx/2024	
Contratada:		Contratada	
Contratante:		Universidade de Brasília	
Ordem de Serviço:	xxxx	Tarefa:	R00x
Período:		Data de Emissão:	
Solução de TIC:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS ² :				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K
2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

item	Serviço	Descrição do serviço	Catser	Valor

DOCUMENTOS ENTREGUES	
Item	Descrição de Produtos/Serviços
1	Relatório...
2	Relatório ...
TOTAL DE ITENS	2

INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto a os aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE.

ASSINATURAS	
De acordo com o ato nº xx/2024 (nº SEI)	
Fiscal Técnico	Preposto

MODELO C - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº		xxx/2024	
Contratada:		Contratada	
Contratante:		Universidade de Brasília	
Ordem de Serviço:	xxxx	Tarefa:	R00x
Período:		Data de Emissão:	
Solução de TIC:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS ² :				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K
2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

item	Serviço	Descrição do serviço	Catser	Valor

DOCUMENTOS ENTREGUES	
Item	Descrição de Produtos/Serviços
1	Relatório...

DOCUMENTOS ENTREGUES	
2	Relatório ...
TOTAL DE ITENS	2

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto a os aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE.

ASSINATURAS	
De acordo com o ato nº xx/2024 (nº SEI)	
Fiscal Técnico	Preposto

MODELO D - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

INTRODUÇÃO
O Termo de Encerramento do Contrato encerrará formalmente o pacto contratual entre a Contratante e a Contratada. Referência: Art. 35 IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 - IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	<xxxxx/aaaa>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>		
CONTRATADA	<Nome Contratada>	da CNPJ	<XX.XXX.XXX/XXXXX-XX>
DATA DE INÍCIO	<dd/mm/aaaa>		
OBJETO	<Descrição do Objeto>		

2 - LISTA DE VERIFICAÇÃO			
Item	Atendido	Não Atendido	Não Aplicável
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução?			
A contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à contratada?			
<outras que se apliquem ao objeto da contratação>			
...			

3 - DO ENCERRAMENTO

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato encerra-se por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

1. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
2. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
3. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
4. <inserir pendências, se houver>.

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento para que surta seus efeitos jurídicos

4 - ASSINATURAS

CONTRATADA Preposto	CONTRATANTE <Autoridade Competente da Área Administrativa>
<Nome> Matrícula: xxxxxxxxxx	<Nome> Matrícula: xxxxxxxxxx



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 12/08/2024, às 08:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Ramos Lombardi, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 08:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 09:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 12/08/2024, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 13/08/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Abimael de Jesus Barros Costa, Decano(a) de Administração**, em 14/08/2024, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11559226** e o código CRC **7DE334B7**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11559226

ANEXO APÊNDICE K

HISTÓRICO DE CHAMADOS

1. CONTABILIZAÇÃO DOS CHAMADOS DO CONTRATO VIGENTE (507/2019)

1.1. 2019/2020



Período: 01/06/2019 a 01/06/2020
Data de Extração: 20/06/2023 16:51:57

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

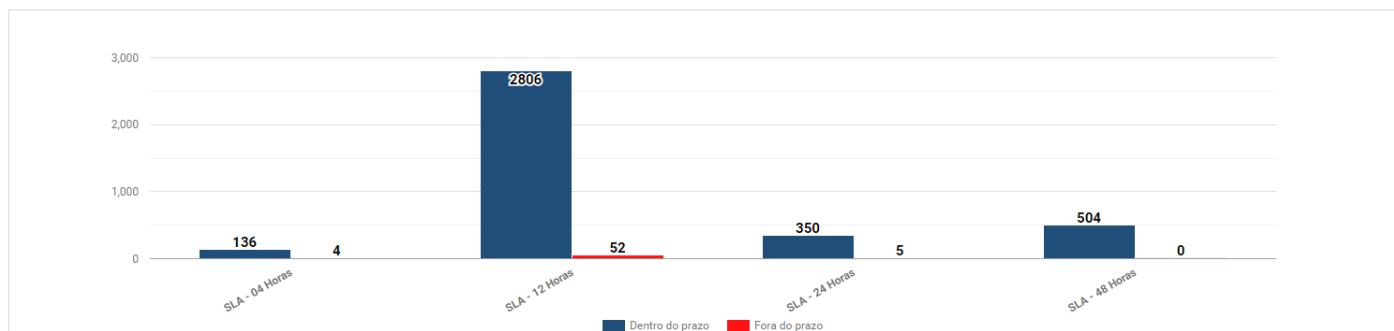
Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Acordo Nível de Serviço: Todos

SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	136	97.14 %	4	2.85 %	140
SLA - 12 Horas	2806	98.18 %	52	1.81 %	2858
SLA - 24 Horas	350	98.59 %	5	1.4 %	355
SLA - 48 Horas	504	100 %	0	0.00 %	504



1.2. 2020/2021



Período: 01/06/2020 a 01/06/2021
Data de Extração: 20/06/2023 16:50:10

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

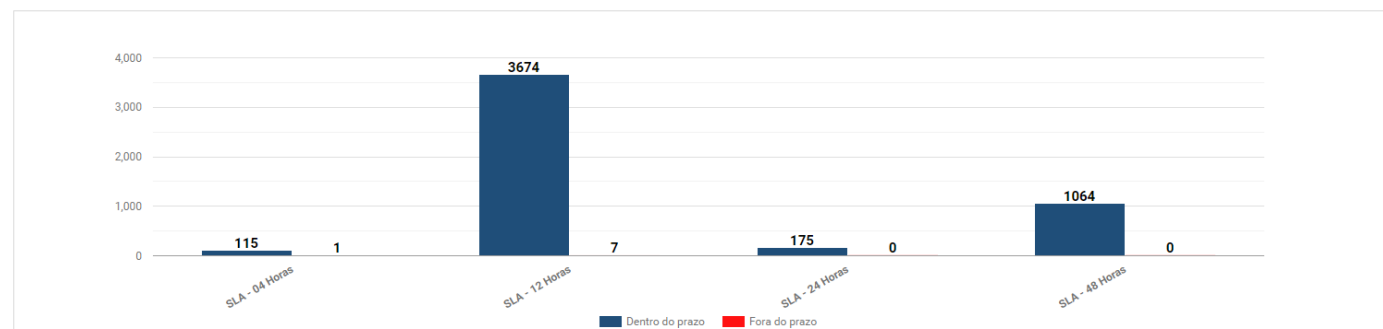
Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Acordo Nível de Serviço: Todos

SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	115	99.13 %	1	0.86 %	116
SLA - 12 Horas	3674	99.8 %	7	0.19 %	3681
SLA - 24 Horas	175	100 %	0	0.00 %	175
SLA - 48 Horas	1064	100 %	0	0.00 %	1064



1.3. 2021/2022

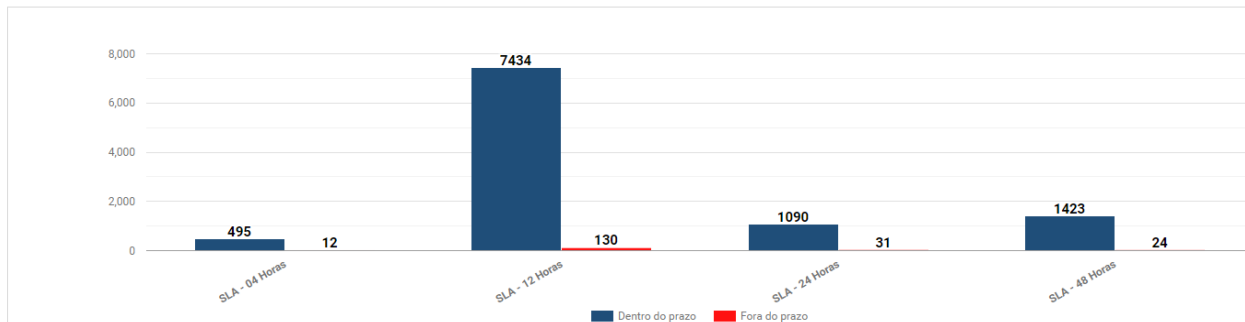
Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Acordo Nível de
Serviço: TodosSLA:
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	495	97.63 %	12	2.36 %	507
SLA - 12 Horas	7434	98.28 %	130	1.71 %	7564
SLA - 24 Horas	1090	97.23 %	31	2.76 %	1121
SLA - 48 Horas	1423	98.34 %	24	1.65 %	1447



1.4. 2022/ junho/2023

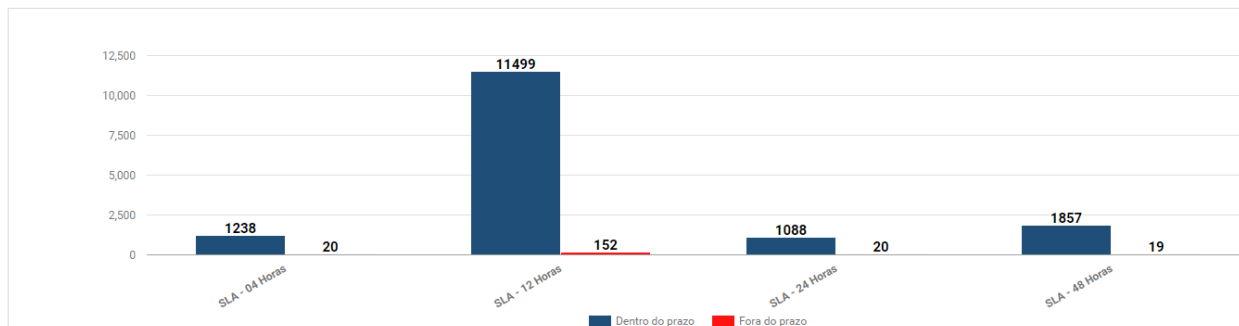
Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Acordo Nível de
Serviço: TodosSLA:
Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	1238	98.41 %	20	1.58 %	1258
SLA - 12 Horas	11499	98.69 %	152	1.3 %	11651
SLA - 24 Horas	1088	98.19 %	20	1.8 %	1108
SLA - 48 Horas	1857	98.98 %	19	1.01 %	1876



2. CHAMADOS POR TIPO DE SOLICITAÇÃO

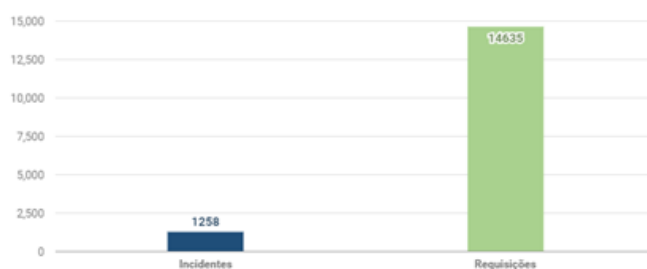
Quantidade de chamados por tipo de solicitação

Contrato: 507/2019
UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Filtro por: Data de fechamento

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
Incidente	1258	7.92 %
Requisição	14635	92.08 %



Total de chamados: 15893

3. QUADRO DE CLASSIFICAÇÃO DE SLA DE ACORDO COM O TIPO DE REQUISIÇÃO

HORAS SLA	CLASSIFICAÇÃO DE REQUISIÇÃO
4 horas	Incidente
8 horas	Alta
12 horas	Média
16 horas	Baixa

4. QUADRO RESUMO ANUAL

Contrato	Ano	Requisição	Incidente	Total de Chamados
507/2019	2019	-	-	-
507/2019	2020	9.528	883	10.411
507/2019	2021	6.840	751	7.591
507/2019	2022	19.058	1.798	20.856
507/2019	2023	13.831	1.553	15.384



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11323224** e o código CRC **D7EAE7D5**.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO**PROCESSO Nº 23106.016945/2023-65****Contratação de Serviço Técnico Especializado na Área de TI - 1º, 2º e 3º nível****INTRODUÇÃO**

O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

PROCESSO Nº 23106.016945/2023-65

Categoria que se enquadra o ETP: CONTRATAÇÕES DE TIC

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Contratação de serviço técnico especializado na área de TI para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na Universidade de Brasília - UnB em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB em regime 24x07x365, com a finalidade de manter alinhado à evolução do ambiente tecnológico e às necessidades da UnB. Esses serviços são prestados atualmente pelo Contrato nº 507/2019 - SEI 23106.007549/2018-80, de forma satisfatória, o qual possui vigência máxima de 60 meses, com data de encerramento em 05/07/2024. Isto posto, há a necessidade de continuidade dos serviços a serem prestados que devem atender as necessidades de todos os usuários (técnicos-administrativos e docentes) de TIC e todos os campi da Universidade de Brasília, conforme consta no Documento de Formalização da Demanda número 9329244.

Atualmente, a UnB conta com aproximadamente 5886 usuários ativos (3019 técnicos-administrativos e 2867 docentes). A contratação deve contemplar atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, manutenção,

sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Universidade de Brasília. A prestação de serviços técnicos especializados para o atendimento de chamados deverá utilizar as melhores práticas de mercado para serviços de help desk e service desk.

Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundindo com as atividades finalísticas do Contratante, e possuem alta relevância para o apoio à Segurança de Tecnologia da Informação e à Gestão de Serviços de TIC, que impactam diretamente na disponibilidade dos sistemas informatizados e na gestão adequada de dados corporativos e, em especial, na sustentação dos sistemas de apoio ao negócio.

A contratação deve possuir um modelo de execução e processos que possibilitem o amadurecimento da gestão, com contínua modernização tecnológica e funcional, resultando no crescimento e melhoria da qualidade do uso de recursos computacionais e dos serviços de infraestrutura.

A contratação contribuirá para manter a UnB em conformidade com os normativos e instrumentos de planejamento institucionais, de forma a proporcionar o atendimento dos objetivos estratégicos e à expansão e manutenção da infraestrutura de TIC, de modo reativo e proativo. Além disso, proporcionará aos usuários a disponibilidade adequada dos serviços e recursos de TIC e, conseqüentemente, o uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

O início da prestação do serviço deve ocorrer no dia subsequente ao término do contrato nº 507/2019. Previsão de data em que deve ser concluída a prestação dos serviços: o certame deve contemplar o prazo máximo previsto em lei.

3. ÁREA REQUISITANTE

Identificação da área requisitante:	Nome responsável:	do	Ato	Data
STI/DOS - Diretoria de Operações e Serviços	Domingos Pereira Costa		Ato 30 (9450715)	13/03/2023
STI/DOS/DAU - Divisão de Atendimento ao Usuário	Carlos Eduardo Pontes Silva		Ato 73 (9985456)	04/07/2023

4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Contratação de serviços técnicos de TIC com característica essencial e natureza continuada deverá seguir aos seguintes requisitos de negócio, porém, outros podem ser inseridos ao longo da produção do Termo de Referência:

4.1. **De negócio**, que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da solução de TIC;

4.1.1. Os serviços de atendimento ao usuário classificados como do tipo "rotineira", deverão ser executados de forma presencial e remota. Em condições normais, estes serviços serão prestados dentro do horário de funcionamento da CONTRATANTE (das 08:00 às 18:00), 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias na semana, salvo se expresso em contrário em Ordem de Serviço ou nos termos deste ETP;

4.1.2. Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk)

unificada e caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TIC;

4.1.3. Atendimento e suporte remotos e presenciais de TIC aos usuários da UnB para a resolução de incidentes, problemas e cumprimento das requisições de serviço;

4.1.4. Os serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 (24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano classificados como do tipo "rotineira", por decisão da CONTRATANTE poderão ser executados presencialmente em suas dependências e também de forma remota, exigindo o acompanhamento ininterrupto por técnicos da CONTRATADA;

4.1.5. Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações; Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;

4.1.6. Administração e sustentação dos softwares e subsistemas/equipamentos que provêm serviços de bancos de dados, da rede de comunicação de dados, armazenamento, processamento e da segurança da informação;

4.1.7. Garantia de disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura e serviços de TIC;

4.1.8. Promoção da racionalização, maturidade e melhoria contínua dos serviços de TIC (ciclo PDCA), utilizando conceitos e boas práticas de gestão tais como: gestão de incidentes e problemas, formação de base de conhecimento, análise de causa raiz, gerenciamento de continuidade e segurança dos serviços, bem como as diversas disciplinas do ITIL;

4.1.9. Promover e operacionalizar ações relativas à privacidade e segurança da informação;

4.1.10. Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;

4.1.11. Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC.

4.2. **De capacitação**, que definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos;

4.2.1. A empresa vencedora do certame deverá possuir habilidades técnicas suficientes e devidamente comprovadas para o atendimento das necessidades da CONTRATANTE, utilizando-se das melhores práticas de mercado, adotando modelos ITIL, PMBOK e Normas ISO relacionadas à prestação de serviços de TI;

4.2.2. Estes serviços deverão envolver a transferência de conhecimento, análise, planejamento, instalação, configuração, implementação, documentação ou otimização de soluções de TIC adotadas no ambiente da CONTRATANTE ou de interesse desta, devendo estes serviços promover a continuidade do negócio da CONTRATANTE e aprimorar a governança de TIC;

4.2.3. Para o pleno exercício das funções técnicas, os profissionais da CONTRATADA passarão por ambientalização arquitetural do ambiente da STI, onde serão repassadas informações sobre o ciclo de atividades operacionais, cuja CONTRATADA exercerá monitoramento e manutenção ininterruptos. Esta ambientalização será realizada uma única vez, onde caberá à CONTRATADA garantir a absorção e documentação (constante) destes conhecimentos necessários ao trabalho diário, bem como a transferência para os demais (ou novos) profissionais

da CONTRATADA que virem a atuar na contratação.

4.3. ***legais***, que definem as normas com as quais a solução de TIC deve estar em conformidade;

4.3.1. A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes.

4.3.2. ***Leis Federais:***

4.3.2.1. Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação;

4.3.2.2. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;

4.3.2.3. Lei nº 12.527/2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições;

4.3.2.4. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.3.2.5. Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3.3. ***Decretos:***

4.3.3.1. Decreto nº 7.174/2010: 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.

4.3.3.2. Decreto 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.

4.3.3.3. Decreto 8.540/2015: Estabelece, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.

4.3.3.4. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.3.3.5. Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.

4.3.3.6. Decreto 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.3.7. Decreto 10.332/2020 complementado pelo Decreto 11.260/2022: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.4. ***Instruções Normativas:***

4.3.4.1. Instrução Normativa GSI/PR nº 01/20: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.4.2. Instrução Normativa GSI/PR nº 03/21: Dispõe sobre os processos relacionados: à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.4.3. Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/16: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal.

4.3.4.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/20 (subsidiária): Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.4.5. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/17 (subsidiária): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta .
no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.4.6. Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/18: Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.3.4.7. Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.

4.3.4.8. Instrução Normativa SGD/ME nº 202/19: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.4.9. Instrução Normativa SGD/ME nº 40/20: Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

4.3.4.10. Instrução Normativa SGD/ME nº 31/21: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.4.11. Instrução Normativa SGD/ME nº 47/22: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.4.12. Instrução Normativa SLTO/MPOG nº 01/10: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.5. *Portarias:*

4.3.5.1. Portaria GM/MP nº 443/18: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

4.3.5.2. Portaria SGD/ME nº 778/19: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.

4.3.5.3. Portaria SGD/MGI nº 1.070/23: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.5.4. Portaria STI/MP nº 20/16: Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.5.5. Portaria STI/MP nº 46/16: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.

4.3.5.6. Portaria STI/MP nº 04/17 dispõe sobre recomendações técnicas para mensuração de software ou de resultados de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação SISP.

4.4. ***De manutenção***, que independem de configuração tecnológica e que definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva (melhoria funcional);

4.4.1. Quaisquer serviços demandados que envolvam manutenção em softwares ou equipamentos que impliquem em riscos à disponibilidade dos serviços de TI da CONTRATANTE, deverão ser executados com autorização da CONTRATANTE, podendo ocorrer nos dias não úteis ou em dias úteis em horário oposto ao do expediente normal, mediante agendamento com o gestor do contrato e sem ônus adicional à CONTRATANTE;

4.4.2. A CONTRATADA deve prover as devidas customizações e configurações dos sistemas em produção, ou que venham a ser implantados, no ambiente da CONTRATANTE, de forma a permitir o registro adequado dos itens previstos no catálogo, bem como a apuração correta dos indicadores de níveis de serviços.

4.5. ***Requisitos temporais***,

4.5.1. Os serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TIC em alta disponibilidade, classificados como do tipo "rotineira", ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, e serão executados de forma presencial e remota em dias úteis em horário oposto ao do expediente normal da CONTRATANTE e durante os finais de semana, feriados nacionais e distritais, sendo este período definido na abertura da respectiva Ordem de Serviço;

4.5.2. Os serviços de nível técnico especializados em característica tempestiva para execução de atividades de forma planejada com início e término preestabelecido e resultados específicos serão executados de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE. Estes serviços envolvem prospecção, planejamento, desenvolvimento, implantação e transferência de conhecimento sobre soluções especializadas para evolução do ambiente computacional da CONTRATANTE.

4.5.3. Atendimento eventual em regime de plantão: serviços dos níveis 1, 2 e 3 do modelo ITIL em eventos excepcionais ou períodos específicos, previamente combinados e informados, em horários excepcionais, fora do horário normal de expediente (como também finais de semana e feriados) de acordo com as necessidades eventuais e janelas de manutenção autorizadas;

4.5.4. Disponibilidade programada: em eventos e períodos específicos, soluções, aplicações e atendimentos deverão ser atualizados ou executados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, mediante

prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados.

4.6. ***Requisitos de segurança e privacidade***

4.6.1. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

4.6.2. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências da UnB, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, bem como a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.3. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização da UnB.

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

4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da UnB ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.2. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.7.3. A solução deve providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados.

5. **NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**

A contratação da solução deverá atender aos principais requisitos tecnológicos abaixo:

5.1. ***De arquitetura tecnológica***, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros;

5.1.1. Prover abertura, acompanhamento de chamado por sistema, telefone (URA), e e-mail, bem como automação através de assistente virtual (chatbot) para atendimento e respostas de dúvidas, prevendo abertura de chamados por este canal igualmente.

5.1.2. Implementação de multicanais para atendimentos aos usuários de TIC por meio de solução de assistente virtual cognitivo – chatbot.

5.1.3. Para abertura, controle, gerenciamento de demandas, chamados técnicos e tickets de atendimento deverá prioritariamente ser utilizado um sistema ITSM a ser fornecido pelo contratante, sendo papel da CONTRATADA realizar as configurações e customizações necessárias para o atendimento dos serviços prestados.

5.1.4. A CONTRATADA ofertará sem custos adicionais à CONTRATANTE ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, desde que esta seja equivalente ou superior à ferramenta em produção da CONTRATANTE. A ferramenta proposta deve

atender integralmente as exigências contidas no ANEXO IX (REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI) deste estudo técnico preliminar, sendo implementada em produção apenas após a aprovação da CONTRATANTE;

5.1.5. Caso a CONTRATADA utilize qualquer ferramenta proprietária durante a execução do contrato, deverá garantir que esta ferramenta esteja devidamente licenciada e em conformidade com todas as regulamentações aplicáveis. A CONTRATADA deverá fornecer comprovação da licença, se solicitado, para assegurar que não há infração de direitos autorais ou de propriedade intelectual.

5.1.6. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pela CONTRATANTE deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a governança da CONTRATANTE e a governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa ao nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes no plano estratégico definidos pela CONTRATANTE;

5.1.7. É obrigatório que a CONTRATADA forneça suporte ao sistema de abertura e controle de demandas ITSM em produção no ambiente a UnB, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão, além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato.

5.1.8. A UnB deverá disponibilizar o catálogo de serviços com os seus indicadores para inclusão na ferramenta de gerenciamento dos serviços de TI para conhecimento da empresa contratada;

5.1.9. As atividades previstas no Catálogo de Serviço poderão ser revistas a qualquer momento pela CONTRATANTE, passíveis de alterações, inclusões e exclusões. Neste sendo, o Catálogo de Serviço apresenta um conjunto não exaustivo de atividades;

5.1.10. A UnB deverá disponibilizar em sua base de conhecimento os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados, que estará livre para consulta pela empresa contratada durante a execução contratual, ou serão previamente acordados, caso se tratem de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais supervenientes ao longo do contrato.

5.1.11. Para fins de comparação A CONTRATANTE, no atual contrato, utiliza a solução CITSMART versão 9.2.5.1 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000, utilizando os processos de Portfólio de Serviços, de Catálogo de Serviços, de Acordo de Nível de Serviços, de Eventos, de Incidentes, de Cumprimento de Requisições, de Conhecimento, de Mudança, de Liberação e de Configuração.

5.1.12. No caso de qualquer solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade e/ou indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referentes às eventuais reclamações e/ou processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências da CONTRATANTE.

5.2. ***De projeto e de implementação***, que estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros;

5.2.1. Os serviços a serem providos por essa contratação deverão atender aos

processos, metodologias e padrões adotados pela UnB, a exemplo de atividades relacionadas a:

5.2.1.1. Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas do ambiente computacional;

5.2.1.2. Gerenciamento de Configuração, Mudanças e Liberação;

5.2.1.3. Ciclos contínuos de atualização, evolução e maturidade de produtos, serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.

5.2.1.4. Alimentar a base de conhecimento, com a descrição de solução de problemas resolvidos;

5.2.1.5. Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.

5.2.1.6. Manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE com a documentação mais recente, incluindo todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;

5.2.1.7. Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;

5.2.1.8. Conduzir transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, inclusive sobre os novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento.

5.2.1.9. Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

5.2.1.10. Revisar periodicamente o entendimento sobre documentações técnicas fornecidas pela equipe da CONTRATANTE;

5.2.1.11. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pelo Chamado, deverá ser documentado pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base de conhecimento, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do catálogo de serviço;

5.2.2. Os profissionais técnicos alocados deverão exercer os serviços de:

5.2.2.1. Monitoramento preventivo – que tem por objetivo garantir que os serviços finalísticos estejam em pleno funcionamento e livre de gargalos que prejudiquem a performance adequada.

5.2.2.2. Monitoramento proativo – que tem por objetivo averiguar, constantemente, eventuais falhas de segurança, final de vida útil de equipamentos, estimativas de esgotamento de infraestrutura por aumento de uso e demanda. Monitorar continuamente os sistemas de TI para identificar problemas antes que eles afetem os usuários finais ou causem interrupções significativas nos serviços. Isso inclui a detecção precoce de falhas, eventos de segurança, problemas de desempenho, entre outros.

5.2.2.3. Suporte e resolução de problemas: Ter uma equipe de suporte dedicada disponível para receber alertas de monitoramento, investigar problemas e tomar medidas corretivas. Isso envolve a capacidade de responder rapidamente a incidentes, diagnosticar e solucionar problemas, realizar ações de recuperação e minimizar o impacto nos serviços.

5.2.2.4. Gerenciamento de eventos e incidentes: Estabelecer processos para gerenciar eventos e incidentes relacionados ao monitoramento, incluindo a classificação, priorização, escalonamento e resolução adequada. Isso ajuda a garantir que os problemas sejam tratados de acordo com sua gravidade e urgência, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços.

5.2.2.5. Monitoramento de desempenho e capacidade: Acompanhar o desempenho dos sistemas, incluindo o tempo de resposta, a utilização de recursos, a capacidade de armazenamento, a largura de banda de rede, entre outros indicadores relevantes. Isso permite identificar gargalos, prever necessidades futuras e otimizar a infraestrutura de TI para atender às demandas crescentes.

5.2.2.6. Monitoramento de segurança: Garantir a detecção e resposta a incidentes de segurança em tempo hábil, incluindo atividades suspeitas, tentativas de intrusão, malware, violações de dados, entre outros. Isso envolve a implementação de soluções de segurança, monitoramento de logs, análise de eventos e adoção de práticas de conformidade.

5.2.2.7. Relatórios e análise: Gerar relatórios periódicos sobre o desempenho, disponibilidade e status de segurança dos sistemas, análise de informações sobre tráfego, aplicações, ameaças, entre outras. Isso fornece uma visão geral do ambiente de TI, permite a tomada de decisões informadas, auxilia na identificação de tendências e apoia a conformidade com as políticas e regulamentações aplicáveis.

5.2.2.8. Melhoria contínua: Estabelecer um processo de revisão e melhoria contínua do monitoramento de TI, incluindo a avaliação regular dos processos, ferramentas e práticas adotadas. Isso ajuda a identificar oportunidades de aprimoramento, otimizar a eficiência operacional e garantir a conformidade com os requisitos em constante evolução.

5.2.2.9. Monitoramento do ambiente computacional de alta disponibilidade, especialmente na administração e implantação de ambientes utilizando o Docker e Kubernetes.

5.2.2.10. Melhoramentos - que tem por objetivo adequar configurações, arquiteturas, processos, métodos, sistemas e outros com o objetivo de auferir melhor segurança, disponibilidade e performance.

5.2.2.11. Correções - que tem por objetivo identificar causas de problemas, diagnosticando-os e corrigindo-os de forma a reestabelecer serviços na qualidade, segurança e performance estabelecidos. Incluem-se os serviços de melhoria para evitar que tais problemas ocorram novamente.

5.2.2.12. Avaliar e implementar outros indicadores por requisição da Contratada e Contratante.

5.3. **De implantação**, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros;

5.3.1. A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta ITSM em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA (caso seja possível) e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

5.3.2. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes da UnB, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

5.3.3. A implantação da Central de Serviços, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão atender plenamente os requisitos de atendimento da UnB, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização na UnB.

5.3.4. Os profissionais técnicos devem ser capazes de operar as seguintes tecnologias (rol exemplificativo):

5.3.4.1. Servidores físicos - instalação, monitoramento, configuração, instalação de software, aplicação de patches, verificação de performance, cluster de servidores.

5.3.4.2. Servidores virtuais - instalação, monitoramento, configuração, instalação de software, aplicação de patches, verificação de performance, criação e customização de máquinas virtuais, redes virtuais, criação de scripts.

5.3.4.3. Servidores de aplicações - instalação, monitoramento, configuração, instalação de software, aplicação de patches, verificação de performance, criação de sítios.

5.3.4.4. Storage - instalação, monitoramento, configuração, instalação de software, aplicação de patches de segurança, verificação de performance, configuração de máquinas virtuais, clonagem; criação de áreas de dados; criação de scripts; migração de dados; rotinas de backup e restauro; importação e exportação de dados; segmentação de dados; reorganização de espaço lógico e físico; monitoramento de saúde de discos e de controladoras.

5.3.4.5. Servidores de banco de dados - instalação, monitoramento, configuração, instalação de software, aplicação de patches de segurança, verificação de performance, configuração de máquinas virtuais, clonagem; criação de áreas de dados; criação de scripts; migração de dados; rotinas de backup e restauro; importação e exportação de dados; criação de tabelas, relacionamentos, índices, restrições, usuários; análise de performance; aplicação de patches de segurança, promoção de servidores slave, reestabelecimento de servidores slave, monitoramento de execução de Jobs e scripts rotineiros especificados;

5.3.4.6. Firewall - operação, monitoramento, configuração, implantação de regras, análise de logs, detecção de vulnerabilidades, VPNs.

5.3.4.7. IPS/IDS - controle e segurança, proteção contra intrusão de rede, detecção e bloqueio de ameaças.

5.3.4.8. Solução de Backup - backup, recuperação de desastres e gerenciamento de dados em infraestruturas virtuais e físicas.

5.3.4.9. Rede física - instalação, gerência e configuração de switches; conectividade de equipamentos com através de cabos UTP e fibras, ou seja, instalar; remover, substituir, transportar, desligar e religar, aplicar protocolos de manutenção de ativos de rede (Switches e Access Point - APs); organização de salas de telecomunicação; manter os devidos equipamentos identificados; realizar e solucionar configuração e problemas de endereçamento IP em equipamentos da UnB; realizar intervenções em Access Point em lugares de difícil acesso (lugares que necessitem de escada, como por exemplo a instalação/manutenção de Access Point em tetos de lugares diversos a citar Anfiteatros, auditórios, mezaninos e etc); prestar suporte técnico aos campi que fazem parte da UnB. Exemplo: Campus Darcy Ribeiro, Gama, FUP (Faculdade UnB Planaltina), UnB Cerrado, Ceilândia, FAL (Fazenda Água Limpa), Edifício Anápolis, 406 norte e demais locais que futuramente podem fazer parte dos campi.

5.3.4.10. Containerização de aplicações - instalação, monitoramento, configuração e atualização de aplicações em ambientes de contêineres; cluster que

executem aplicativos em contêineres.

5.3.5. A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objetos de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços.

5.3.6. Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da CONTRATANTE. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

5.3.7. A CONTRATANTE poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas.

5.4. **De garantia e manutenção**, que definem a forma como será conduzida a manutenção, acionamento da garantia e a comunicação entre as partes envolvidas;

5.4.1. Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo previamente definido de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu encerramento. Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos. Para tal gestão, serão utilizadas Ordens de Serviço, abertura de chamados e outros registros formais de demandas.

5.4.2. Todos os chamados ou tickets registrados deverão ser triados obrigatoriamente pelo N1 e escalonar para os demais, caso necessário.

5.4.3. A contratada se responsabiliza por quaisquer defeitos e vícios referentes aos serviços prestados, mesmo que o prazo de garantia se estenda à vigência do contrato. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

5.4.4. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para a CONTRATANTE.

5.4.5. À CONTRATADA caberá exercer continuamente os processos de manutenção preventiva sempre que forem observadas possibilidades de melhoria, como aplicação de patches, atualização de software, configuração de regras de segurança, e outros. As atividades deverão passar por análise e aprovação prévia em ambiente de teste e/ou homologação antes de aplicação definitiva em ambiente de produção.

5.4.6. À CONTRATADA caberá exercer, sempre que necessário ou demandado, as atividades de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa.

5.4.7. Estas atividades estarão formalizadas por Ordens de Serviço, onde serão verificados o cumprimento de níveis de serviços constante neste ETP.

5.5. **De capacitação**, que definem o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros;

5.5.1. A solução deverá compreender, caso necessária, a capacitação de servidores responsáveis por realizarem tarefas relativas à fiscalização dos serviços na ferramenta ITSM, tais como monitoramento, consultas, parametrização e

apuração de indicadores e resultados.

5.5.2. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

5.5.3. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas;

5.6. **De experiência profissional** da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência, dentre outros;

5.6.1. A CONTRATADA deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;

5.6.2. Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados nas especialidades citadas, bem como em todos os recursos ferramentais necessários para a prestação desses serviços;

5.6.3. Esses profissionais devem ter experiência comprovada de, pelo menos 1 (um) ano, em atividades relacionadas aos respectivos perfis definidos para a execução dos serviços, de acordo com o Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070 de 1º de junho de 2023.

5.7. **De formação da equipe** que projetará, implementará e implantará a solução de TIC, que definem cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros;

5.7.1. A formação acadêmica dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverá ser compatível com os perfis definidos no anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

5.8. **De metodologia de trabalho;**

5.8.1. A execução dos serviços deverá observar, quando se aplicarem: Estrutura em categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;

5.8.2. Orientação por frameworks com o objetivo de fortalecer a Governança de TI, como Information Technology Infrastructure Library (ITIL) que facilita o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos do negócio e implementa boas práticas de gestão; o guia Project Management Body of Knowledge (PMBOK) auxiliando na redução de custos e melhorando a qualidade dos projetos de TI, o framework Control Objectives for Information and related Technology (CobiT), a família ISO (27000), CIS Control e normativos e recomendações de Segurança da Informação da APF tornando mais eficiente e efetivo os processos de entrega e suporte aos serviços;

5.8.3. Implementação de Central de Serviços (Service Desk) de acordo com o modelo ITIL, sem prejuízo de eventuais alterações ou melhorias no processo demandadas pelos responsáveis da equipe do contratante;

5.8.4. Os serviços deverão atender aos processos, metodologias e padrões de

gestão, projetos, segurança da informação e mudanças adotados pela UnB, quando se aplicarem.

5.9. De segurança da informação e privacidade; e

5.9.1. A Contratada deverá comunicar a UnB, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da UnB. Caso algum funcionário permaneça por mais de 30 (trinta) dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da UnB, deve-se comunicar a UnB para desligamento do colaborador quanto à revogação dos acessos aos sistemas.

5.9.2. A solução deverá atender às seguintes normas e condições relativas à segurança da informação e privacidade de dados pessoais:

5.9.2.1. Normas de segurança nos termos do art. 18, inciso V, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019;

5.9.2.2. Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) da UnB e seus normativos complementares, além da Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) da UnB;

5.9.2.3. Portaria SGD/MGI Nº 852 de 28 março de 2023;

5.9.2.4. NSTI 0003/2022 - Norma de uso, competências e responsabilidades sobre o serviço de correio eletrônico da UNB (institucional e acadêmico);

5.9.2.5. Guia do Framework de Privacidade e Segurança da Informação do Governo Digital;

5.9.2.6. ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

5.9.2.7. ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;

5.9.2.8. ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;

5.9.2.9. ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;

5.9.2.10. ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;

5.9.2.11. ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;

5.9.2.12. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;

5.9.2.13. ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

5.9.2.14. ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação; e

5.9.2.15. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem.

5.10. Demais requisitos aplicáveis.

5.10.1. Os perfis profissionais necessários à plena execução dos serviços associados à solução constam no anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de

junho de 2023.

5.10.2. 24x7x365: abertura de chamados via sistema web ITSM relacionados a ativos críticos e serviços indispensáveis aos usuários, tais como: liberação e bloqueio de usuários, monitoramento do ambiente computacional e seus ativos de hardware e software, backup, segurança da informação e prevenção de ataques, restabelecimento de serviços, tratamento de incidentes de severidade alta, etc.;

5.10.3. Monitoramento e análise de tendências: O estudo deve incluir planos para monitoramento e análise de tendências da indústria em relação à segurança da informação para garantir que a Universidade de Brasília permaneça atualizada com as melhores práticas de segurança.

5.10.4. Avaliação e testes de segurança: Deve incluir planos para teste e avaliação contínuos dos sistemas e infraestrutura de TI da organização para garantir que as medidas de segurança estejam em conformidade com as melhores práticas.

5.10.5. A contratada deve prover preferencialmente o uso de ferramentas livres na gestão e operação contratual. Quando da impossibilidade do uso de ferramenta livre para determinado tema, assunto ou tarefa, a contratada deverá exportar todos os dados de gestão, mensalmente, durante a vigência contratual e ao encerramento do contrato. A STI avaliará a eventual aquisição de ferramenta, na hipótese de vantagem justificada e necessária, quando comparada com alternativas gratuitas e livres.

5.10.6. Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

5.10.7. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware/software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de a CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para a CONTRATANTE decidir a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

5.10.8. O dimensionamento da solução deverá ser realizado considerando o cenário atual da Universidade de Brasília. Contudo, a solução deve possibilitar o crescimento futuro da infraestrutura preservando o investimento já realizado.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1. A UnB deverá disponibilizar espaço físico predial para a equipe técnica da empresa a ser contratada, bem como o mobiliário, computadores, impressoras, senhas de trabalho e acesso à internet, apenas quando a execução dos serviços se enquadrar no modo presencial.

6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos de segurança do trabalho de acordo com as normas em diferentes tipos de serviços que se enquadrarem (O artigo 166 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), através do decreto de Lei 5452/43, regula o uso dos equipamentos de proteção individual (EPI). Art. 166 - A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos empregados.

6.3. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica devidamente uniformizada e identificada por meio de crachá.

6.4. A CONTRATADA deverá fornecer transporte adequado para as necessidades de atendimento dentro das dependências da UnB e entre os seus campi.

6.5. A CONTRATANTE deverá permitir o acesso dos empregados da empresa contratada às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto.

6.6. Para os serviços executados fora das dependências da CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática da UnB, assim como demais custos associados.

6.7. É essencial que os técnicos da CONTRATADA tenham equipamentos (notebook, tablet, celular e testador e identificador de cabos de rede) para localização de pontos em patch panels.

6.8. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, laptop, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados fora das dependências da CONTRATANTE.

6.9. Caberá à CONTRATADA avaliar a adoção do ferramental tecnológico necessário para execução dos serviços, computando eventuais custos em sua proposta. As ferramentas utilizadas deverão ser suportadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual. Em caso de alteração de ferramental, não haverá impacto de custo adicional no valor do contrato.

6.10. A CONTRATADA deverá manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz.

6.11. **Alinhamento com planos estratégicos**

Alinhamento ao PDI 2023_2028	
Perspectivas	Macro Objetivos Estratégicos
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Aperfeiçoar a governança e a gestão estratégica com foco no desenvolvimento institucional; Realizar o apoio efetivo ao desenvolvimento institucional em todas as áreas de atuação
MACRO-OBJETIVOS TRANSVERSAIS	Ampliar, modernizar e manter a infraestrutura física e tecnológica Promover a sustentabilidade ambiental

Tabela 1: Alinhamento PDI

Diretrizes norteadoras na área de TIC e TDIC (tecnologias digitais de informação e comunicação)

Diretrizes norteadoras na área de TIC e TDIC (tecnologias digitais de informação e comunicação)	
Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Vinculado (ODS) ODS 4 – Educação de qualidade ODS 9 – Indústria, inovação e infraestrutura ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes	• Aprimorar o alinhamento, o planejamento e a organização dos serviços de TICs prestados à comunidade da UnB, visando o atendimento com excelência das atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão da Universidade; • Garantir o efetivo atendimento às demandas de TI e melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços; • Aperfeiçoar a governança e fomentar a adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI; • Aprimorar a construção, a aquisição e a implementação de Serviços de TICs prestados à comunidade da UnB; • Aprimorar a entrega, o suporte e a operação de TICs prestados à comunidade da UnB; • Aprimorar o processo de aquisições e contratações dos sistemas e serviços de TI; • Promover atualização tecnológica dos sistemas e da infraestrutura de TIC da UnB; • Garantir a conectividade, qualidade e segurança dos serviços de TICs; • Garantir a transparência e a segurança da informação e comunicação; • Aprimorar a comunicação das áreas responsáveis da TIC com a comunidade da UnB, visando o atendimento com excelência atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão da Universidade; • Prover soluções de TIC com qualidade e de forma tempestiva; • Atender à legislação pertinente à área de TI; • Aprimorar o monitoramento, a avaliação e a mensuração dos serviços de TICs; • Ampliar a participação no ciclo de vida das políticas e serviços públicos, principalmente voltados para o ensino superior público; • Aprimorar a gestão e capacitação de pessoas de TI.

Tabela 2: Diretrizes TIC

Alinhamento ao PCA 2024 - Soluções de TI			
<i>Unidade Responsável</i>	<i>Nome da Classificação Superior (Classe/Grupo)</i>	<i>Código do Item/ID no PCA</i>	<i>Descrição do Item</i>
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - FUB	SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇAOE COMUNICAÇÃO (TIC), NAO CLASSIFICADOS EM OUTROS TÓPICOS	90.134/2024	OUTROS SERVIÇOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Conforme preceitua a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em seu item 10.1.1, a equipe de planejamento poderá - para auxiliar o dimensionamento das necessidades - utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado das atividades do órgão.

7.2. Para dimensionar a Estimativa da Demanda, foram consideradas informações do contrato atual de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários da UnB (Contrato nº 507/2019 (Processo SEI nº 23106.007549/2018-80), tais como: Histórico de Chamados, Equipe Técnica do Contrato Atual, Atividades do Contrato Atual, Composição do Parque Computacional da UnB, Catálogo de Serviços e Níveis Mínimos de Serviço:

7.2.1. Levantamento do Ambiente (Item 10.2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23): foi realizado o levantamento do parque computacional da UnB, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares. Tais informações constam no ANEXO IV - COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL;

7.2.1.1. Levantamento do Histórico de Chamados - (Item 10.3 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23): foi realizado o levantamento do histórico de chamados reunindo os registros de requisições de serviços, incidentes, e total de chamados encaminhados à atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC nos últimos 5 (cinco) anos, extraídos da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (CITSmart - Sistema de Serviços de TIC em uso na UnB). Tais informações constam no ANEXO I - HISTÓRICO DE CHAMADOS;

7.2.1.2. Análise do Contrato Atual - (Item 10.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23): foi utilizado o contrato nº 507/2019 - (Empresa Central IT) para estimar o quantitativo de perfis necessários para atendimento dos chamados e níveis mínimos de serviços e para o cumprimento dos serviços constantes no catálogo de serviço. Tais informações constam no ANEXO II - EQUIPE DO CONTRATO ATUAL, ANEXO V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS e ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

7.3. Conforme exarado no Item 10.8. da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, a estimativa do valor mensal da contratação deverá ser modelada por meio do quantitativo e do perfil de pessoal de cada categoria de serviços, além do mapa de pesquisa salarial de referência e da aplicação de um Fator-K (parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional), padronizado pela SGD/MGI.

7.4. Ainda conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, item 10.8.2, a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

7.5. Neste cenário, de modo a melhor definir o escopo de atuação da CONTRATADA, as categorias e perfis utilizados para dimensionar e estimar o serviço foram consolidados, conforme a tabela abaixo:

Categoria de Serviços	Perfil	Nível	Quantidade
Tarefa R001 - Serviço de atendimento ao usuário - Nível 1 e Nível 2 Tarefa R002 - Serviços de monitoração - 24x7x365. Tarefa R003 - Softwares Básicos - Nível 3 Tarefa R004 - Serviços e Aplicações - Nível 3 Tarefa R005 - Rede de Dados em Segurança - Nível 3 Tarefa R006 - Armazenamento de Dados - Nível 3 Tarefa R007 - Segurança da Informação e Comunicação - Nível 3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	8
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	Pleno	1
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Sênior	14
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Pleno	1
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Pleno	4
	Analista de suporte computacional Júnior	Junior	4
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Pleno	1
	Administrador de banco de dados - Júnior	Júnior	1
	Analista de sistemas de automação - Júnior	Júnior	3
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	Pleno	3
	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Pleno	3
	Administrador em segurança da informação - Pleno	Pleno	3
	Administrador de banco de dados - Júnior	Júnior	2
	Administrador em segurança da informação - Sênior	Sênior	1
TOTAL			49

Tabela 4: Perfis consolidado

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

Segue abaixo a identificação e avaliação das soluções:

8.1. **Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;**

8.1.1. Identificou-se o modelo utilizado pelo Ministério do Meio Ambiente para contratação de empresas especializadas em prestação de serviços na sustentação da infraestrutura tecnológica.

8.1.2. Esse modelo tem por objetivo a ampliação da maturidade do ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover ao

órgão contratante serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

8.2. As alternativas do mercado;

8.2.1. Considerando outras contratações na Administração Pública Federal e as boas práticas e determinações de órgãos de controle, os seguintes cenários de contratação foram avaliados:

Cenário	Descrição
A	<i>Força de Trabalho Própria Ampliada</i>
	Utilizar-se da própria força de trabalho da área de TIC.
	Tendo em vista a realidade dos recursos humanos da UnB, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades da Administração Pública Federal, tais como: • Convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra. • Capacitação de todo o pessoal envolvido, principalmente em conhecimento técnico-operacional; • Instalação de uma Central de Atendimento no modelo ITIL, incluindo toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação;
B	<i>Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC</i>
	Consiste na contratação direta das empresas públicas para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.
	Entidade: Minfra, INSS. Consiste na contratação direta das empresas públicas para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços. O cenário pressupõe a contratação por meio de dispensa de licitação lastreada nos seguintes dispositivos: • art. 24, VIII da Lei nº 8.666/1993; • art. 2º da Lei nº 5.615/1970; • Lei nº 6.125/1974. As empresas públicas federais são incapazes de fornecer toda a estrutura de recursos necessários à execução do objeto, não atendendo satisfatoriamente às necessidades da contratação. Fornecedor: Serpro e/ou Dataprev.
	<i>Contratação de Empresa Privada Especializada</i>

C	Trata-se da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório.
	O cenário necessariamente deverá atender ao modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023: • Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. § 1º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho. • Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação. O modelo recomenda a adoção de “pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho” (Anexo I, 3.1., “b” da referida Portaria), em detrimento de outras métricas comuns de mensuração, tais como Unidade de Serviço Técnico (UST), Posto de Trabalho, Quantidade de Chamados Executados e Itens de Configuração. Indica ainda a utilização de mecanismos usuais em contratos de service desk, a exemplo de catálogo de serviços, bases de conhecimento e ITSM. Portanto, o presente cenário pressupõe o alinhamento às condições apresentadas no modelo proposto, desconsiderando-se alternativas que se utilizam de outras métricas ou mecanismos não recomendados na citada portaria. Diversas empresas especializadas do setor privado mantêm contratos de objetos dessa natureza, em atendimento a um ou mais órgãos da Administração Pública Federal (APF), além de empresas privadas, ainda que se utilizem de outras métricas e formas de mensuração dos serviços executados. Configuram-se, portanto, amplas condições de atendimento das necessidades dos requisitantes pelo mercado atual de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

Tabela 5: Cenários avaliados e descrição

8.3. **Conforme inciso II do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01**, de 04 de abril de 2019, este Estudo Técnico Preliminar deve compreender a análise comparativa de soluções, que deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observando os requisitos abaixo:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
-----------	---------	-----	-----	---------------

A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	A		X	
	B	X		
	C	X		
A Solução está disponível no Portal do <i>Software</i> Público Brasileiro?	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é um <i>software</i> livre ou <i>software</i> público?	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	A			X
	B			X
	C			X

Tabela 6: Padrões de Governo

8.4. **A existência de softwares disponíveis** conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

8.4.1. Não se aplica;

8.5. **As políticas, os modelos e os padrões de governo**, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico -ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico -eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico -ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira -ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos -e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

8.5.1. Não se aplica;

8.6. **As necessidades de adequação** do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;

8.6.1. Os serviços não irão requerer adequação do ambiente da UnB, salvo necessidades de melhorias.

8.7. **Os diferentes modelos de prestação do serviço;**

8.7.1. Conforme listado no tópico das alternativas de mercado.

8.8. **Os diferentes tipos de soluções** em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

8.8.1. Os tipos diferentes de soluções devem ser compatíveis com o ambiente da CONTRATANTE e não impactar no negócio e na execução contratual.

8.9. **A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;**

8.9.1. Trata-se de contratação de serviços.

8.10. **A ampliação ou substituição da solução implantada; e**

8.10.1. O modelo do serviço atual será substituído pelo fator K.

8.11. **As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento;**

8.11.1. ***Fator K:***

8.11.1.1. Conforme exarado no Item 10.8. da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a estimativa do valor mensal da contratação é modelada, especialmente, por meio do quantitativo e do perfil de pessoal de categoria de serviços, do mapa de pesquisa salarial de referência e da aplicação de um Fator-K (parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional), padronizado pela SGD/ME.

8.11.2. Contratação por unidade de serviços de infraestrutura mensurado na base de itens de configuração, de melhoria contínua e projetos

8.11.2.1. Esse modelo tem por objetivo a ampliação da maturidade do ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover ao órgão contratante serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

8.11.2.2. Mensalmente, o preposto da empresa terceirizada, apresenta a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços. Os SLA's são aplicados aos grupos de itens de configuração de acordo com sua afinidade com os serviços da Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional. O valor dos serviços é mensurado em Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI. Assim, o pagamento mensal é realizado com base na quantidade de itens de configuração e serviços suportados pela Contratada, descontados os valores, se houver, do não atingimento dos SLA's e das eventuais penalidades. Esse modelo permite que o valor do faturamento seja variável, conforme varia o tamanho do ambiente em serviços e itens de configuração. Por exemplo, caso a base de itens de configuração seja reduzida (ao extinguir dois servidores DNS e DHCP e colocando-os em apenas um servidor físico, por exemplo), o valor da fatura é diminuída pela redução da quantidade de itens de configuração, seguindo uma proporção definida em contrato. Por outro lado, o faturamento também aumenta caso o tamanho do parque computacional seja acrescido, tanto em serviços quanto em bens.

8.11.2.3. Além dos valores dos serviços previstos para manutenção da saúde operacional, há a remuneração por mudanças evolutivas, denominada "Melhoria contínua de serviços". Essas mudanças são medidas em USI's, levando-se em conta a proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e o esforço despendido.

8.11.3. Contratação por unidade de serviço técnico (UST)

8.11.3.1. Normalmente essa unidade é calculada levando-se em conta o tempo gasto por uma pessoa para a realização da atividade descrita no item do catálogo. Nessa modalidade, só podem ser executadas as atividades listadas no catálogo e quando forem expressamente solicitadas por meio de um chamado registrado na ferramenta de registro de chamados e apoio ao Gerenciamento dos Serviços de TIC.

8.11.3.2. Em algumas configurações, essa modalidade adota a criação de chamados rotineiros mensais (Ordens de Serviço) onde são listadas todas as atividades do catálogo de serviços que deverão ser realizadas de forma rotineira,

todos os meses. A remuneração mensal do serviço é calculada pela quantidade de chamados e respectivos itens do catálogo de serviços executados no período. Os níveis de serviço costumam ser aplicados por chamados ou conjunto de chamados.

8.11.3.3. Nesse tipo de contratação, quanto mais atividades forem realizadas pela empresa e quanto maior a quantidade de incidentes e problemas, maior é remuneração recebida pela prestadora do serviço. Por outro lado, quanto menos chamados forem abertos e menos incidentes, menos a prestadora do serviço recebe por mês. Esse modelo coloca toda a responsabilidade pela busca de melhorias dos processos e estabilização dos ambientes na equipe de fiscais e gestores dos contratos.

8.11.3.4. Importante esclarecer que essa modalidade de contratação, por Unidade de Serviço Técnico (UST), já foi objeto do Acórdão nº 916/2015 Plenário, no Tribunal de Conta da União (TCU), onde a Corte alertou sobre os riscos de se adotar a UST aos órgãos e entidades do SISP:

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

8.11.3.5. Para o TCU, além de não se configurar como uma unidade efetivamente, com regras diferentes em cada contrato, o ponto comum é que a UST tem se mostrado falha e um risco para sobrepreços e superfaturamentos.

"Em face da deficiência na estimativa de preços nas contratações em UST, do dimensionamento dos quantitativos de UST baseado em parâmetros injustificados, da incompatibilidade e da heterogeneidade das contratações, para além ainda, da impossibilidade de avaliar e economicidade a partir, somente, dos preços unitários em si, a utilização da UST ampliaria o risco de contratações antieconômicas com o subjacente dano ao erário", conclui outro Acórdão, o de número 1508/2020, TCU - Plenário.

8.11.3.6. Diante disto, a Secretaria de Governo Digital/ME disponibilizou em seu sítio eletrônico "Orientações para Contratação e Renovação de Contratos Baseados em UST" (Publicado em 25/06/2020 12h03 Atualizado em 18/12/2020 09h50). Dentre as recomendações publicadas no site, destaca-se:

não utilizar métrica cuja medição não seja passível de verificação, pois afronta o disposto na Súmula TCU 269;

evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269;

avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

8.11.3.7. Observa-se que a orientação é explícita ao recomendar o não uso de UST para "contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI", sendo o caso em tela.

Requisito	Solução A	Solução B	Solução C
de negócio	atende	atende	atende
legais	parcialmente	não atende	atende
de manutenção	atende	atende	atende

temporais	não atende	atende	atende
segurança e privacidade	atende	atende	atende
sociais, ambientais e culturais	atende	atende	atende
arquitetura tecnológica	atende	atende	atende
projeto e implementação	atende	atende	atende
implantação	atende	atende	atende
garantia e manutenção	atende	atende	atende
capacitação	parcialmente	atende	atende
experiência profissional	parcialmente	atende	atende
formação de equipe	parcialmente	atende	atende
metodologia de trabalho	atende	atende	atende
segurança da informação	atende	atende	atende
perfis profissionais	atende	atende	atende
ATENDIMENTO DA DEMANDA	INCOMPLETO	INCOMPLETO	COMPLETO

Tabela 7: Quadro comparativo de soluções com os requisitos

9. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Registram-se a seguir as soluções considerados inviáveis e respectivas justificativas:

9.1. Solução A: Força de Trabalho Própria Ampliada;

9.1.1. A possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho não é inexecutável, porém configura-se inviável, por não atender os requisitos temporais, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecido pelas áreas requisitantes.

9.1.2. A realização das iniciativas próprias necessárias à implantação da solução (instalação da Central de Serviços e do ITSM, recrutamento e capacitação etc.) causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o período necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período o esforço operacional e de gestão imposto aos requisitantes causaria sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como de desatendimento das metas estratégicas dos órgãos.

9.1.3. Ademais, a despeito de não configurar ilegalidade, o cenário contraria a Portaria GM/MP nº 443/2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta na Administração Pública Federal (em

atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018):

Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços: [...] XXIII - e prestação serviços de tecnologia da informação de serviços de informação; [...]

9.1.4. Por fim, é importante reforçar que, mesmo que o quadro permanente do órgão ou instituição possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para o necessário provimento dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para execução das atividades rotineiras e operacionais implica melhores condições para que este corpo permanente de servidores possa executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

9.2. **Solução B:** Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC;

9.2.1. Observa-se dos serviços de tecnologia da informação fornecidos por empresas públicas como o SERPRO, um movimento em direção à priorização na entrega de soluções estratégicas para o Governo, como infraestrutura e sustentação para aplicações estruturantes como o Comprasnet-SIASG, Siafi e Infraestrutura de Chaves Públicas (Certificação Digital), deixando, preferencialmente, para o mercado privado, a entrega de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC dos órgãos.

9.2.2. Para atender as necessidades do presente processo, a contratação direta de empresas públicas federais poderia fundamentar-se na hipótese previstas no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/21, a saber:

Art. 75. É dispensável a licitação: [...]. IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

9.2.3. Entretanto, a prática não é recomendada no âmbito do SISP, conforme o orientado no anexo D da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para esse sistema:

Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor.

Considerando as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica. [...]

9.2.4. Tampouco se caracterizam os serviços em pauta como estratégicos nos termos art. 2º da Lei nº 5.615/1970, por não haver instrumento normativo que os defina como tal, a saber:

Art. 2º É dispensada a licitação para a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO pela União, por intermédio dos respectivos órgãos do Ministério da Fazenda e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para a prestação de serviços de tecnologia da informação considerados estratégicos, relacionados com as atividades de sua especialização.

9.2.5. Vale ressaltar que não há impedimento quanto à participação de empresas públicas de TIC em processo licitatório com ampla concorrência segundo as características do mercado.

9.2.6. Assim, considerando o atendimento do princípio constitucional da economicidade, este cenário configura-se inviável.

10. **ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO) DAS SOLUÇÕES VIÁVEIS**

A presente seção apresenta o custo total de propriedade para a implantação do único cenário considerado viável, com base no modelo do ANEXO A da Portaria SGD/MGI nº 1.070.

10.1. **CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)**

10.1.1. O custo total de propriedade também denominado pela sua sigla em inglês TCO (Total Cost of Ownership) apresenta uma análise de todos os custos possíveis na aquisição de um bem e/ou serviço, em outras palavras, é o custo de manutenção para que determinado serviço ou recurso continue funcionando adequadamente dentro de um órgão ou entidade.

10.1.2. Um dos seus principais propósitos é o de verificar se um investimento trará resultados positivos para uma entidade, para que isso ocorra a avaliação e a mensuração das soluções apresentadas para alcançá-lo. Esta análise não se restringe apenas aos gastos mais superficiais, mas também aos custos dito ocultos na tentativa de concretização de um investimento.

10.1.3. Para a solução pretendida, o custo total estimado - período de 12 (doze) meses - foi de R\$ 3.764.211,07 (três milhões, setecentos e sessenta e quatro mil, duzentos e onze reais e sete centavos), conforme tabela abaixo:

Cenário Viável							
Descrição: Remuneração Mensal por Serviços (Fator K)							
Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo: Nota Informativa							
Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Meses	12	R\$ 134.646,56	R\$ 1.615.758,76
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)			R\$ 179.037,69	R\$ 2.148.452,31
TOTAIS						R\$ 313.684,25	R\$ 3.764.211,07

10.2. **Evolução dos Valores Anuais dos Serviços**

10.2.1. Para fins de estimativa de cálculo, considerando a temporalidade máxima para contratação, conforme legislação vigente (60 meses - 5 anos) e o Índice de Custos de Tecnologia da Informação ICTI, acumulado nos últimos 12 meses, a partir de janeiro de 2023, fixado em 7,11%. Teremos a seguinte estimativa:

Cenário C	
ANO	Remuneração Anual por Serviço
2023-2024	R\$ 3.764.211,07
2024-2025	R\$ 4.031.846,48
2025-2026	R\$ 4.318.510,76
2026-2027	R\$ 4.625.556,88
2027-2028	R\$ 4.954.433,97
TOTAL	R\$ 21.694.559,16

Tabela 9: Evolução dos valores totais previstas com a taxa de correção atual

Descrição: Remuneração Mensal por Serviços (Fator K)					
Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo: Nota Informativa					
Grupo	Item	CATSER	Descrição do Item	Unidade	Valor Total
1	1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	60 meses	R\$ 9.312.223,29
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)		R\$ 12.382.335,86
TOTAL					R\$ 21.694.559,16

Tabela 10: Custo total de propriedade separado por item com a estimativa de reajuste do Custos de Tecnologia da Informação ICTI.

11. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

- 11.1. Solução C: Contratação de Empresa Privada Especializada. Trata-se da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório.
- 11.2. Com escopo não exaustivo das **atividades em geral** que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de atendimento ao usuário poderão estar relacionados a:
- 11.2.1. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender chamados (incidentes/requisições), e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis;

- 11.2.2. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender chamados que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida;
- 11.2.3. Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE e realizar os procedimentos necessários para resolução;
- 11.2.4. Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento junto aos usuários;
- 11.2.5. Registrar, atualizar, encerrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI os chamados originados por telefone (ramal), e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação procedendo com orientação ao usuário sobre a via adequada para registro destes Chamados no portal web designado pela CONTRATANTE;
- 11.2.6. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
- 11.2.7. Disponibilizar aos usuários, e outras partes interessadas por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, por e-mail ou por telefone as informações sobre a situação dos chamados;
- 11.2.8. Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 11.2.9. Efetuar o atendimento receptivo de chamadas telefônicas com base em roteiro padrão definido pela CONTRATANTE;
- 11.2.10. Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos, prestando informações claras e concisas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento, aos bancos de dados disponíveis e as equipes técnicas de 3º nível da CONTRATANTE;
- 11.2.11. Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX, outros), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição, restrito a equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, visando manter a disponibilidade e a performance dos softwares;
- 11.2.12. Realizar de forma presencial e remota os atendimentos aos usuários nas dependências da CONTRATANTE;
- 11.2.13. Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE;
- 11.2.14. Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia;
- 11.2.15. Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE;
- 11.2.16. Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no domínio Active Directory institucional;
- 11.2.17. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais;
- 11.2.18. Realizar manutenção corretiva e preventiva em hardware nos equipamentos de TI (desktops e notebooks) da CONTRATANTE;
- 11.2.19. Substituir periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;

- 11.2.20. Resolver falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes em equipamentos de TI da CONTRATANTE;
- 11.2.21. Incrementar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento;
- 11.2.22. Atualizar sempre que necessário os ramais e localidade dos usuários na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- 11.2.23. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos de TI, componentes de informática, softwares básicos, aplicativos básicos, suíte de aplicativos para escritório, Active Directory institucional, e sistemas da CONTRATANTE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 11.2.24. Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas aplicadas aos serviços e sistemas usados pela CONTRATANTE;
- 11.2.25. Realizar pesquisa de satisfação através de sistema de gerenciamento de serviços de TI;
- 11.2.26. Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI o(s) ambiente(s) disponibilizado(s) para realização de videoconferência;
- 11.2.27. Apoiar a solução de videoconferência da CONTRATANTE com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência, conforme informações de conexões obtidas com a área demandante;
- 11.2.28. Registrar via ferramenta de gerenciamento de serviços de TI e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada nos equipamentos de TI da CONTRATANTE;
- 11.2.29. Efetuar laudos técnicos de inspeção sobre equipamentos de TI;
- 11.2.30. Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados;
- 11.2.31. Manter switches devidamente identificados por plaquetas com informações determinadas pela CONTRATANTE;
- 11.2.32. Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede;
- 11.2.33. Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz a climatização, funcionamento de condicionadores de ar e estado de higiene dos filtros, registrando, encaminhando e acompanhando chamados para áreas responsáveis;
- 11.2.34. Registrar e acompanhar chamado sobre mau funcionamento ou defeito de equipamentos/aparelhos dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;
- 11.2.35. Registrar e encaminhar para áreas responsáveis os chamados sobre reparos técnicos ou estruturais dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz;
- 11.2.36. Manter os ambientes, equivalentes a racks de distribuição de rede de dados e voz, sempre limpos;
- 11.2.37. Recolher equipamento que esteja em desuso e inibir que os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sejam utilizados como depósito, comunicando as áreas responsáveis quando necessário;
- 11.2.38. Verificar se a iluminação está adequada para trabalho nos ambientes de

distribuição de rede de dados e voz e registrar caso seja insuficiente;

11.2.39. Verificar se a segurança e acesso aos ambientes de distribuição de rede de dados e voz estão adequados e registrar/acompanhar via Chamados, caso não esteja compatível com controle adequado;

11.2.40. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

11.3. Com escopo não exaustivo das atividades em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA ou de forma ordinária, os serviços de monitoração, operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 **(NOC)** da CONTRATANTE poderão estar relacionados a:

11.3.1. Monitorar remota e presencialmente, isto por decisão da CONTRATANTE, e de forma ininterrupta as condições do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365, incluindo, mas não se restringindo, o funcionamento do sistema de climatização e sistemas de suprimento de energia elétrica;

11.3.2. Monitorar de forma ininterrupta os hosts, serviços e links de comunicação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365 por meio de sistema de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas necessárias para execução da atividade;

11.3.3. Executar checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 15 (quinze) minutos após início de turno;

11.3.4. Registrar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em regime de 24x7x365;

11.3.5. Registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI possíveis inconformidades identificadas em checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 60 (sessenta) minutos após início de turno, registro que será encaminhado e tratado por equipe de atendimento;

11.3.6. Manter integração do sistema de monitoração com a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, onde em regime de 24x7x365 na ocorrência de incidentes no sistema de monitoração, os chamados deverão ser registrados automaticamente e encaminhados para a equipe de monitoração e operação que fará o tratamento básico do Chamado conforme orientação da CONTRATANTE;

11.3.7. Realizar gestão da ferramenta de monitoramento de forma que esteja em condição adequada e integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços;

11.3.8. Receber, tratar, encaminhar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados registrados automaticamente;

11.3.9. Comunicar e escalonar para a equipe da CONTRATANTE sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

11.3.10. Acompanhar por meio da ferramenta de gerenciamento de serviço de TI as ações comunicadas e escalonadas à equipe da CONTRATANTE acerca do restabelecimento de serviços;

11.3.11. Executar testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos, mediante orientações elaboradas por equipe da CONTRATANTE em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração;

11.3.12. Executar processo de desligamento emergencial de equipamentos do ambiente computacional de alta disponibilidade em conformidade com documento de instrução da CONTRATANTE;

11.3.13. Controlar e registrar a entrada e saída de pessoas autorizadas no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

11.3.14. Controlar e registrar a entrada e saída de equipamentos ou componentes no ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365;

11.3.15. Comunicar e orientar aos usuários mediante orientações da CONTRATANTE, sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade;

11.3.16. Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços críticos, com informações de causa, efeito, providência, acionamento do plano de comunicação, correção aplicada, recomendação e sobre as lições aprendidas;

11.3.17. Comunicar por escrito aos fiscais e gestores do contrato, quanto a qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

11.3.18. Realizar reuniões mensais com toda equipe de monitoração para revisar e compartilhar procedimentos de rotina operacional do ambiente computacional de alta disponibilidade, bem como de todos os serviços e equipamentos que o suportam a incluir os sistemas de climatização e suprimento de energia elétrica;

11.3.19. Elaborar roteiros para execução de atividades técnicas e/ou operacionais;

11.3.20. Registrar, interagir e acompanhar chamados junto às equipes de suporte do provedor de acesso à Internet e de fabricante das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade;

11.3.21. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, inserindo-a na base de conhecimento;

11.3.22. Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

11.4. Com escopo não exaustivo das demandas em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TIC em alta disponibilidade **em regime de plantão** ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, executados por meio de Ordem de Serviço a garantir disponibilidade dando cobertura para:

11.4.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento solução de monitoramento de servidores e serviços;

11.4.2. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de software básico de rede;

11.4.3. Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de virtualização;

11.4.4. Manter e garantir em condições normais de funcionamento aplicações web, sistemas web e cliente/servidor;

11.4.5. Manter e garantir em condições normais de funcionamento SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados);

- 11.4.6. Manter e garantir em condições normais de funcionamento os bancos de dados;
- 11.4.7. Manter e garantir em condições normais de funcionamento clusters e solução de balanceamento de carga;
- 11.4.8. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de gerenciamento de nomes de domínios, o DNS (Domain Name System);
- 11.4.9. Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de backup e recuperação de bancos de dados;
- 11.4.10. Manter e garantir em condições normais de funcionamento Storages, dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, dentre outras;
- 11.4.11. Manter e garantir em condições normais de funcionamento elementos que compõem a solução de correio eletrônico como webmail, SMTP, POP3, IMAP, dentre outros serviços complementares, assegurando a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas de acordo com as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 11.4.12. Manter e garantir em condições normais de funcionamento servidores de autenticação RADIUS;
- 11.4.13. Manter e garantir em condições normais de funcionamento soluções de gestão de identidade e bases de dados institucionais de registro de servidores técnicos, docentes e discentes;
Manter e garantir em condições normais de funcionamento Server Farm, blades, switches Fibre Channel, controladoras, discos, dentre outros componentes do ambiente;
- 11.4.14. Manter e garantir em condições normais de funcionamento infraestrutura de rede, dos ativos de rede, da gerência de rotas, das VLANs (Virtual Local Area Network) e outros protocolos nos ativos de rede em conformidade com as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 11.4.15. Manter serviço de SMS (Short Message Service), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, a ser executado de forma contínua. Os Serviços de Comunicação e Notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS deverão estar disponíveis e ter capacidade para que a CONTRATANTE solicite à CONTRATADA integração com sistemas internos que necessitem de tal funcionalidade e para comunicação de alarmes, avisos, comunicações, alertas, etc. Integrar os serviços de envio de SMS por meio de webservice e/ou API (Application Programming Interface), mediante autenticação, cujo padrão será especificado pela CONTRATANTE;
- 11.4.16. Manter e garantir em condições normais de funcionamento equipamento(s) de roteamento na saída da rede de dados da CONTRATANTE com gerência de AS (Autonomous System) e roteamento BGP (Border Gateway Protocol);
- 11.4.17. Manter e garantir em condições normais de funcionamento firewall corporativo e solução de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), visando assegurar a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;
- 11.4.18. Manter, dar suporte, migrar e prover evoluções dos serviços já em produção e os que futuramente vierem a ser implementados, sejam serviços principais e/ou adjacentes;
- 11.4.19. Manter contato com equipe técnica de plantão do órgão que provê acesso à Internet para a CONTRATANTE para resolução de incidentes que envolvam

o enlace de saída;

11.4.20. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes;

11.4.21. Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas;

11.4.22. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e apoiar no planejamento de mudanças para a sua implementação;

11.4.23. Apoiar a elaboração ou redefinição dos planos de continuidade de serviços para a área de TI, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a PGCN (Política de Gestão de Continuidade de Negócios) da CONTRATANTE;

11.4.24. Rastrear, analisar, elaborar e consolidar posicionamento técnico por meio de relatório no âmbito de ataques, incidentes, evidências e vulnerabilidades nos ambientes de segurança de TI, bem como das contramedidas adotadas;

11.4.25. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE garantindo a consistência e a segurança das informações;

11.4.26. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

11.4.27. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente de Data Center da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;

11.4.28. Efetuar análise de desempenho sobre ambiente computacional da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança;

11.4.29. Efetuar tarefa específica de implantação de processo a ser definida pela CONTRATANTE;

11.4.30. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de softwares corporativos no ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.4.31. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de banco de dados e SGBD no ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.4.32. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos, soluções e softwares básicos que dão suporte às atividades da CONTRATANTE;

11.4.33. Executar atividade de recuperação de dados em discos rígidos danificados, corrompidos ou formatados, desde que sejam componentes de equipamento tombado pela CONTRATANTE;

11.4.34. Migrar ou realizar carga de dados;

11.4.35. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de virtualização, sistemas operacionais e serviços no ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.4.36. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de server farm,

clusters, balanceamento de carga, soluções de backup e armazenamento de dados no ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.4.37. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares no âmbito da infraestrutura de rede de dados, roteamento e segurança de TI que sustentam ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.4.38. Auxiliar o processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de ambiente de servidor de aplicação, tais como: Jboss, Wildfly, etc.;

11.4.39. Implementar ambiente de alta disponibilidade;

11.4.40. Criar LUN e ativar funcionalidade de deduplicação;

11.4.41. Realizar teste vulnerabilidade e análise de Viabilidade;

11.4.42. Modelar processo de trabalho;

11.4.43. Apoiar as políticas institucionais, consultoria e auditoria;

11.4.44. Sugerir e implementar novas tecnologias e serviços;

11.4.45. Efetuar estudos de viabilidade;

11.4.46. Sugerir, desenvolver, implantar e transferir conhecimento de soluções especializadas no ambiente computacional da CONTRATANTE incluindo BI (Business Intelligence), computação em nuvem, computação em GRID, BigData, administração de container, Infraestrutura hiperconvergente, ciberataques, segurança em Nuvem, Virtualização de Funções de Rede, arquitetura de Microserviços, BYOD (Bring your Own Device), análise de precificação de recursos utilizados em ambiente computacional, dentre outros;

11.4.47. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

11.5. Com escopo não exaustivo das demandas em geral que poderão ser solicitadas à CONTRATADA, os serviços de operação, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura de TIC em alta disponibilidade ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, executados por meio de Ordem de Serviço a garantir **segurança da informação e comunicação** sobre o referido ambiente da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada dando cobertura para:

11.5.1. Firewall - Instalação, monitoramento, configuração, implantação de regras, análise de logs, detecção de vulnerabilidades, VPNs, entre outros;

11.5.2. Criação/revogação de regra de firewall;

11.5.3. IPS/IDS - controle e segurança, proteção contra intrusão de rede, detecção e bloqueio de ameaças;

11.5.4. Executar as rotinas de operação e administração do firewall, WAF, Proxy, GPO, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;

11.5.5. Administrar as soluções de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela UnB;

11.5.6. Diagnosticar e solucionar problemas de rede e conectividade. Isso envolve identificar e resolver problemas como perda de pacotes, latência excessiva, falhas de comunicação, configurações de roteamento incorretas, entre outros;

11.5.7. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados ao

desempenho do sistema operacional e hardware do firewall. Isso inclui identificar e resolver questões como baixo desempenho, travamentos, erros do sistema operacional, falhas de hardware, entre outros;

11.5.8. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados ao desempenho e eficácia das medidas de segurança cibernética do firewall. Isso envolve identificar e resolver questões como configurações de segurança inadequadas, falhas de detecção de ameaças, bloqueios ou permissões incorretas, entre outros;

11.5.9. Realizar o diagnóstico e a solução de problemas relacionados à configuração do firewall. Isso inclui identificar e resolver questões como configurações incorretas, conflitos de políticas, regras de firewall mal configuradas, entre outros;

11.5.10. Manter um registro das alterações realizadas no firewall. Isso inclui documentar as mudanças feitas nas configurações, políticas de segurança, atualizações, ajustes de desempenho, correções de bugs, entre outros;

11.5.11. Configurar os relatórios de atividades de rede para fornecer informações detalhadas sobre o tráfego, eventos de segurança e uso da rede. Isso inclui a definição dos parâmetros dos relatórios, como intervalo de tempo, tipos de eventos, métricas a serem incluídas e a geração automatizada dos relatórios para análise e auditoria;

11.5.12. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da UnB, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;

11.5.13. Realizar as atualizações do firewall de acordo com as versões recomendadas pelo fabricante desde que testada e estável;

11.5.14. Realizar um monitoramento proativo do ambiente de segurança, verificando regularmente o status do firewall, as métricas de desempenho, os logs de eventos e as atividades suspeitas;

11.5.15. Considerar a integração do firewall com outros sistemas e aplicações existentes na infraestrutura de TI da contratante. Isso inclui a definição de interfaces de integração, a garantia da compatibilidade de protocolos e a implementação de soluções de middleware, se necessário;

11.5.16. Atuar na detecção de falhas e brechas;

11.5.17. Efetuar ações prevenção e reação a incidentes de segurança;

11.5.18. Efetuar gerenciamento de logs e análise de segurança;

11.5.19. Prover respostas rápidas a eventuais ataques;

11.5.20. Realizar testes de penetração (Pentest);

11.5.21. Estabelecer uma política de backup regular para o firewall e seus componentes associados, como configurações, políticas de segurança e logs. Além disso, garantir a capacidade de restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados;

11.5.22. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes; manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas;

11.5.23. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta

disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

11.5.24. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE;

11.5.25. Garantir a elaboração e atualização de documentação técnica detalhada, que inclua informações sobre a configuração, as políticas de segurança, os procedimentos operacionais e as atividades de manutenção realizadas. Além disso, é importante fornecer relatórios periódicos sobre o desempenho, a segurança e a disponibilidade do firewall;

11.5.26. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

12. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

12.1. Custos estimados: A Tabela 11 abaixo apresenta os custos por perfil conforme os valores publicados no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, utilizando-se o **Fator K indicado de 2,28**.

12.2. Valor Total para o Período Contratual: O valor estimado da contratação (considerando o cenário estimado para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na UnB em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x07x365), por meio de processo licitatório na modalidade pregão, tendo por base o valor mensal dos serviços prestados para um período de 12 meses - podendo ser prorrogado até 60 meses - totalizando um valor anual de R\$ 3.764.211,07 (três milhões, setecentos e sessenta e quatro mil, duzentos e onze reais e sete centavos), conforme demonstrado na Tabela 11:

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A*K)	total perfil (D=C*B)			
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	8	R\$ 4.610,43	R\$ 36.883,47	5 dias	R\$ 36.883,47	R\$ 442.601,63
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.944,94	1	R\$ 4.434,46	R\$ 4.434,46	5 dias	R\$ 4.434,46	R\$ 53.213,52
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.328,98	14	R\$ 5.310,07	R\$ 74.341,04	5 dias	R\$ 74.341,04	R\$ 892.092,50
4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	1	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59	5 dias	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,08

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A*K)	total perfil (D=C*B)			
5	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	4	R\$ 4.610,43	R\$ 18.441,73	24x7	R\$ 18.441,73	R\$221.300,76
6	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.498,50	4	R\$ 7.976,58	R\$ 31.906,32	24x7	R\$ 31.906,32	R\$382.875,84
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30	1	R\$ 33.493,88	R\$ 33.493,88	24x7	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61
8	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	1	R\$ 9.306,44	R\$ 9.306,44	2,5 dias	R\$ 3.323,73	R\$ 39.884,72
9	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 4.127,87	3	R\$ 9.411,54	R\$ 28.234,63	2,5 dias	R\$ 10.083,80	R\$ 121.005,56
10	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	3	R\$ 14.780,65	R\$ 44.341,94	2,5 dias	R\$ 15.836,41	R\$ 190.036,89
11	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	3	R\$ 12.957,58	R\$ 38.872,75	2,5 dias	R\$ 13.883,12	R\$ 166.597,48
12	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	3	R\$ 16.832,03	R\$ 50.496,09	2,5 dias	R\$ 18.034,32	R\$ 216.411,83
13	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	2	R\$ 9.306,44	R\$ 18.612,87	2,5 dias	R\$ 6.647,45	R\$ 79.769,45
14	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 12.011,81	1	R\$ 27.386,93	R\$ 27.386,93	5 dias	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12
			49	R\$ 435.740,14	R\$ 313.684,25			R\$ 3.764.211,07

Tabela 11: Estimativa de custo separado por perfil, com valor proporcional ajustado conforme a carga de trabalho do plantão.

12.3. O detalhamento da Tabela 11 (Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço) está descrito no ANEXO VII - CÁLCULO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS deste documento.

13. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

13.1. A prestação de serviços por meio de terceirização é uma das modalidades que mais tem crescido na área de Tecnologia da Informação.

13.2. O investimento na contratação de serviços especializados de TI é uma estratégia que vem evoluindo ao longo dos anos e, aos poucos, tornando-se um dos principais fatores de competitividade para as empresas, inclusive as de pequeno porte. No caso de órgãos públicos, que não auferem lucros, este investimento se

converte em valor para o negócio, através dos ganhos em eficiência, eficácia e efetividade.

13.3. Da análise já apresentada, na qual as alternativas eram contratar serviços de atendimento a usuários e de sustentação de infraestrutura de TI diretamente de empresa pública ou ainda executar todas as atividades com força de trabalho própria, optou-se, conforme já apontado, por contratar os serviços especializados de TI prestados por empresas privadas. Este último cenário está de tal forma consolidado no mercado nacional de serviços de tecnologia da informação, que foi necessária a edição de norma específica para orientar tais processos de contratação pelo órgão central do SISP - a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

13.4. A terceirização de serviços de TI oferece benefícios como:

- Maior disponibilidade do pessoal interno para focar no negócio da organização propriamente dito;
- Seleção de pessoal qualificado para execução de atividades operacionais de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura de TI;
- Utilizar-se da capacidade de atualização do mercado privado, uma vez que os profissionais da iniciativa privada são submetidos à competitividade de forma mais intensa do que na iniciativa pública;
- Aumento da capacidade operacional da TI, acelerando entregas ao negócio.
- Quanto à utilização exclusiva de mão de obra do órgão, tem-se como maior desvantagem, a redução da capacidade de gestão, além de adição de morosidade excessiva ao processo devido às necessidades de seleção e especialização de pessoal.

13.5. Quanto ao cenário de contratação direta de empresa pública de TI não se vislumbrou vantagem que justificasse a restrição da competitividade caracterizada na alternativa escolhida.

13.6. **DOS QUANTITATIVOS**

13.6.1. Cenário 1 (R001) - Central de atendimento nível 1 e 2, atualmente é composta por 14 profissionais técnicos. Uma vez que a demanda de aceites de novos equipamentos teve um aumento considerável, a DIMAT (Diretoria de Manutenção, Reparos e Transportes) verificou a necessidade de acrescentar 1 profissional e mantê-lo dedicado nas dependências da DIMAT, pois a todo momento chegam equipamentos para manutenção. 1 técnico fixo é importante pela variação constante de fluxo de máquinas que entram para reparos. A DSI (Diretoria de Sistemas da Informação) estima necessitar de 2 (dois) profissionais para o perfil (1) descritos na Tabela 2. Essa necessidade se explica pela carga de atendimentos nível 1 dos serviços do SEI, já repassados à Central de Serviços e a previsão do repasse de outros serviços dos portfólios da DSI. E por passar a atender os campi de Ceilândia, Gama e Planaltina, há a necessidade de se manter 1 técnico de nível 2 em cada desses locais e acrescentar mais 2 técnicos de nível 1 para essa nova demanda. Toda demanda de nível 1 e nível 2 de atendimento é realizada nesse cenário 1.

13.6.2. Cenário 2 (R002) - O NOC atualmente é composto por 8 profissionais técnicos. Área responsável pelo monitoramento do ambiente que funciona 24x7x365. O objetivo é ter um NOC inteligente e proativo. Para isso, foi pensado em termos 4 profissionais técnicos e 4 profissionais analistas, de modo a capacitar melhor a equipe para demandas mais simples, porém mais efetivas. Hoje a equipe do contrato atual trabalha de forma presencial.

13.6.3. Cenário 3 (R003 a R006) - Equipe de plantão de terceiro nível que

atualmente trabalha com 19 profissionais. É uma equipe mais especializada, por ter que manter a disponibilidade dos serviços críticos. Seu horário de atuação é das 19h de sexta-feira até às 7h de segunda-feira, além dos feriados e pontos facultativos. Aqui o que prevalece é que tenha sempre disponível um de cada área de atuação, para caso ocorra algum imprevisto, tenha alguém capacitado que possa atuar no que for necessário. Por isso foi pensado em uma estrutura que contempla do item 8 ao 13 da tabela 2 composta ao todo por 15 profissionais que se revezam para manter a disponibilidade dos serviços críticos. Hoje a equipe do contrato atual trabalha de forma remota, mas pode ser tanto presencial, quanto remota, ou até mesmo híbrida, que neste caso, o importante é atender as exigências contratuais.

13.6.4. Cenário 4 (R007) -No que se refere à área de Segurança da Informação, observa-se um cenário de crescentes ataques cibernéticos a órgãos do governo e empresas privadas prestadoras de serviços, bem como a elevada interdependência das tecnologias da informação gerenciadas pela UnB. Este cenário torna a informação um ativo de extrema importância, devendo-se prezar pela sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, uma vez que os prejuízos causados por informações adulteradas, indisponíveis ou sob a tutela de pessoas não autorizadas são imensuráveis e podem comprometer de forma considerável não só a imagem do órgão como seus processos organizacionais e estratégicos. Tendo em vista que as ameaças cibernéticas estão cada vez mais crescentes, complexas e com um elevado grau de sofisticação, as soluções e serviços de TIC devem buscar constantemente ações efetivas de prevenção e combate aos Incidentes de Segurança, incluindo uma melhoria constante nos processos, procedimentos e automações de TI, além de análises mais profundas e rotineiras em sistemas e aplicativos, a fim de elevar o nível de maturidade de Segurança da Informação. Nesse sentido, o presente estudo comporta a reestruturação da equipe responsável pela sustentação da infraestrutura de segurança da informação e implementar controles de segurança de TIC, resultando no acréscimo de 1 profissional Sênior de terceiro nível nesta área para atuar conjuntamente com os servidores da UnB, em horário comercial, nas diversas atividades que foram elencadas neste ETP, no que tange a segurança da informação. Aqui independe se será presencial ou híbrido. O importante é entregar o serviço em conformidade com o estabelecido em contrato.

14. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

14.1. Os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, cujo modelo de execução - obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I - já é, em termos gerais, o utilizado atualmente nos contratos em execução que viabilizam o atendimento das necessidades atuais das áreas demandantes.

14.2. A presente contratação visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

14.3. Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 4.688/2022, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

15. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

15.1. Desta forma, conclui-se que há de se esperar melhores resultados quanto aos benefícios da contratação de empresa privada para prestação dos serviços requeridos, frente aos possíveis riscos e respectivos efeitos negativos a que estão sujeitas as demais alternativas avaliadas.

15.2. Assim, a contratação pretendida busca oferecer à instituição:

- a) Ações permanentes de TI que auxiliem na promoção da modernização da gestão de processos que estimule o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão universitária;
- b) Excelência e transparência na comunicação institucional em ações de TI;
- c) A adoção de novas tecnologias, atualização e integração de sistemas informatizados e de gestão e automação de processos para o desenvolvimento das áreas meio e fim;
- d) O provimento de infraestrutura de TI adequada ao novo desenho institucional;
- e) Estabelecer uma política de melhoria de gestão e controle da governança de TI baseada nas melhores práticas da ITIL e COBIT e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle;
- f) Manter continuidade efetiva na utilização dos serviços de TI;
- g) Aumentar disponibilidade dos serviços de TI;
- h) Gerenciar acordos de nível de serviço e entregáveis;
- i) Disponibilizar equipe especializada para prestar os serviços de suporte de TI;
- j) Definir e gerenciar a relação custo x benefício dos serviços por meio do estabelecimento de métricas uniformes para obtenção de resultados;
- k) Manter atualizada a base de conhecimentos de TI;
- l) Assegurar a manutenção dos serviços de TI em conjunto com a implementação de evoluções via projetos de melhoria contemplados no mesmo contrato;
- m) Melhoria da qualidade dos serviços de TI oferecidos;
- n) Melhoria da satisfação dos usuários dos serviços de TI.

16. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

16.1. O agrupamento dos itens por grupo levou em consideração questões técnicas, relativas a cada serviço (N1, N2 e N3), bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existe no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços constantes desta contratação.

16.2. Destaca-se ainda que a licitação por grupo é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter uma maior qualidade do fornecimento, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a uma mesma empresa, além de garantir a qualidade dos serviços e reduzir a complexidade quanto à mensuração, análise e fiscalização dos níveis de serviços.

16.3. Justifica-se, portanto, o agrupamento dos itens desta contratação com vista a maior interação na execução das camadas de serviços (N1, N2 e N3), a maior facilidade no cumprimento do cronograma e na observância dos prazos,

concentração da responsabilidade pela execução do fornecimento em uma só pessoa jurídica e concentração da garantia dos resultados a serem medidos por meio dos níveis de serviço.

16.4. Assim, o agrupamento dos itens desta contratação não compromete a competitividade do certame, uma vez que várias empresas que atuam no mercado apresentam condições para cotar todos os itens.

17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

17.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar 45 (quarenta e cinco) dias antes do fim da vigência do contrato que está em execução, bem como conhecimentos adquiridos com a interação com demais contratos, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

17.2. Durante o Período de Transição Operacional (PTO) a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à Contratante, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio. Essas atividades deverão ser, preferencialmente, realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que virá a ser substituído.

17.3. Após o Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da UnB, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio.

17.4. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado (SLA) por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

17.5. Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

17.6. O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. Apenas a partir da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento dos contratos vigentes com as empresas que prestam os serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para execução do objeto e a aferição dos indicadores previstos neste ETP.

17.7. Ressalte-se que em caso de prorrogação da vigência contratual, não será concedido novo período de transição.

18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

18.1. O presente estudo técnico preliminar evidenciou que a contratação

pretendida mostra-se ser técnica, econômica e estrategicamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida. Contudo, ressalta-se que possíveis informações não constantes nesse documento serão detalhadas com maior riqueza no Termo de Referência, e que esse documento visa apenas a demonstração da viabilidade de contratação da solução pretendida. Referência: Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, v. 1.0, Tribunal de Contas da União -TCU.

19. **RESPONSÁVEIS**

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Ato 30 (9450715), de 13 de março de 2023 , tendo a última alteração pelo Ato 45 (11267228), de 22 de maio de 2024 , conforme o **§ 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022**, APROVAM e ASSINAM este Estudo Técnico Preliminar:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO
Camila Santana Carvalho Matrícula/FUB ou SIAPE: 1653824	Roberto Augusto Freitas Campos Matrícula/FUB ou SIAPE: 3213430	Cláudio Roberto Vieira Chaves Matrícula/FUB ou SIAPE: 13719371
INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
Leonardo Muzzi Soares Matrícula/FUB ou SIAPE: 12822569	Hugo Leonardo Magalhães Chaves Matrícula/FUB ou SIAPE: 1055429	Carlos Eduardo Pontes Silva Matrícula/FUB ou SIAPE: 1447862

20. **APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

20.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC (OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL - § 3º do art. 11)
Jacir Luiz Bordim Matrícula/FUB ou SIAPE: 1489899

21. **LISTA DE ANEXOS**

- Anexo I Histórico de Chamados (11023197)
- Anexo II Equipe Técnica do Contrato Atual (retificado) (11061915)
- Anexo III Atividades do Contrato Atual (11023342)
- Anexo IV Composição do Parque Computacional (retificado) (11062141)
- Anexo V Catálogo de Serviços (retificado) (11320667)
- Anexo VI Níveis Mínimos de Serviço (retificado) (11062053)

Anexo VII Cálculo Estimado de Profissionais (11023352)

Anexo VIII Qualificação da Equipe Técnica (11023355)

Anexo IX Requisitos Técnicos da Ferramenta ITSM (retificado)(11320676)

Anexo X Glossário (retificado) (11062064)

Anexo XI Mapa de Gerenciamento de Riscos (11061782)



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 17/06/2024, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2024, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordin, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 18/06/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11320588** e o código CRC **78DF6974**.

ANEXO I

HISTÓRICO DE CHAMADOS

1. CONTABILIZAÇÃO DOS CHAMADOS DO CONTRATO VIGENTE (507/2019)

1.1. 2019/2020



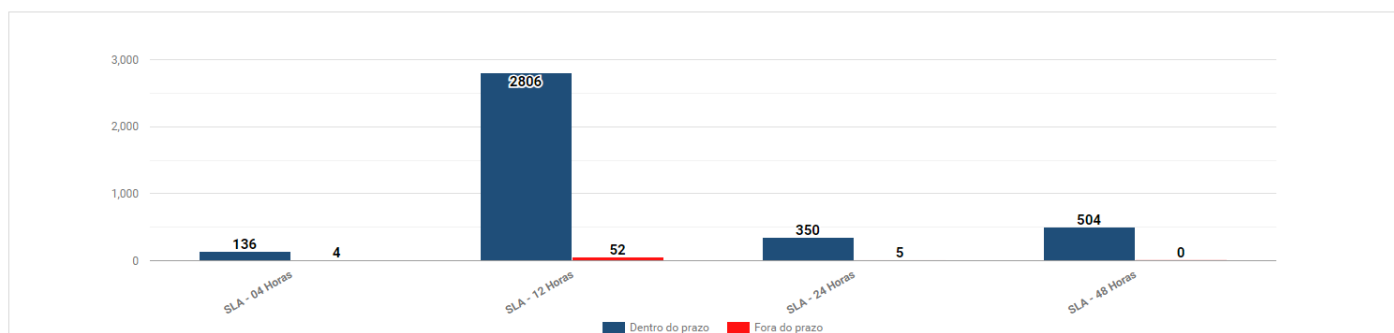
Período: 01/06/2019 a 01/06/2020
Data de Extração: 20/06/2023 16:51:57

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019 Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;
UnB/Central IT;

Acordo Nível de Serviço: Todos SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	136	97.14 %	4	2.85 %	140
SLA - 12 Horas	2806	98.18 %	52	1.81 %	2858
SLA - 24 Horas	350	98.59 %	5	1.4 %	355
SLA - 48 Horas	504	100 %	0	0.00%	504



1.2. 2020/2021



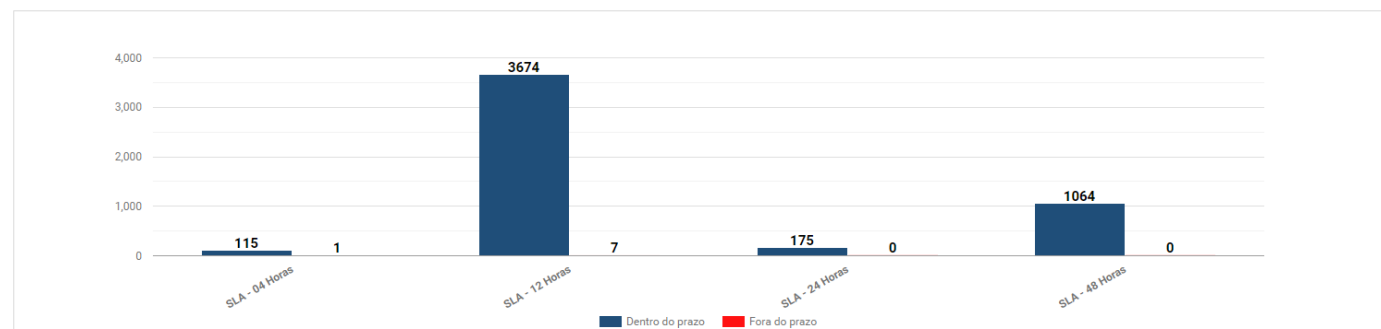
Período: 01/06/2020 a 01/06/2021
Data de Extração: 20/06/2023 16:50:10

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019 Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;
UnB/Central IT;

Acordo Nível de Serviço: Todos SLA: Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	115	99.13 %	1	0.86 %	116
SLA - 12 Horas	3674	99.8 %	7	0.19 %	3681
SLA - 24 Horas	175	100 %	0	0.00%	175
SLA - 48 Horas	1064	100 %	0	0.00%	1064



1.3. 2021/2022

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019

UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

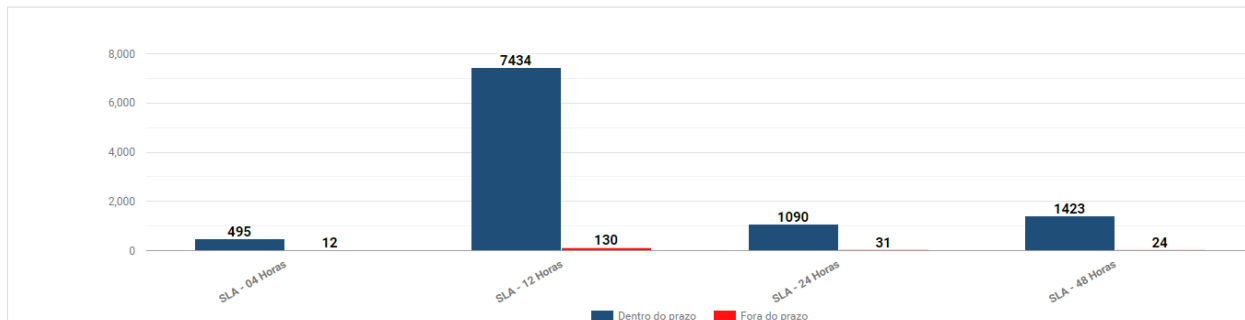
Acordo Nível de

Serviço: Todos

SLA:

Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	495	97.63 %	12	2.36 %	507
SLA - 12 Horas	7434	98.28 %	130	1.71 %	7564
SLA - 24 Horas	1090	97.23 %	31	2.76 %	1121
SLA - 48 Horas	1423	98.34 %	24	1.65 %	1447



1.4. 2022/ junho/2023

Controle de SLA Sintético por SLA (Data de encerramento)

Contrato: 507/2019

UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

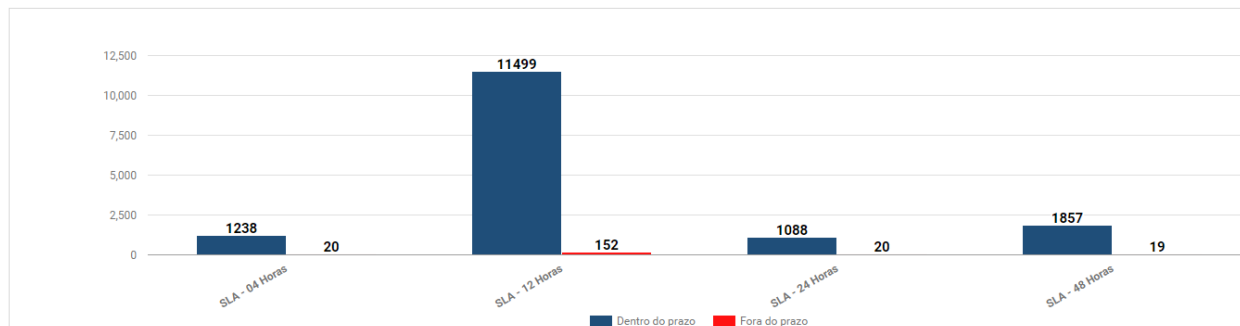
Acordo Nível de

Serviço: Todos

SLA:

Todos

Acordo de Nível de Serviço	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados
SLA - 04 Horas	1238	98.41 %	20	1.58 %	1258
SLA - 12 Horas	11499	98.69 %	152	1.3 %	11651
SLA - 24 Horas	1088	98.19 %	20	1.8 %	1108
SLA - 48 Horas	1857	98.98 %	19	1.01 %	1876



2. CHAMADOS POR TIPO DE SOLICITAÇÃO

Quantidade de chamados por tipo de solicitação

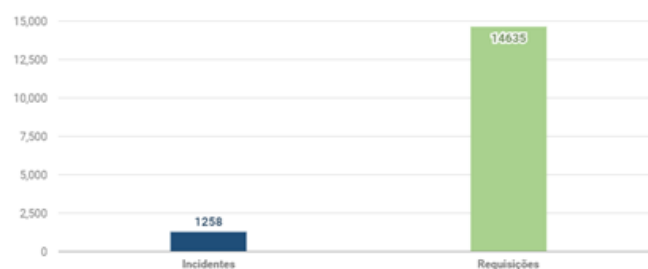
Contrato: 507/2019

UnB/Central IT;

Grupo: DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G1;

Filtro por: Data de fechamento

Tipo de Solicitação	Quantidade	%
Incidente	1258	7.92 %
Requisição	14635	92.08 %



Total de chamados: 15893

3. QUADRO DE CLASSIFICAÇÃO DE SLA DE ACORDO COM O TIPO DE REQUISIÇÃO

HORAS SLA	CLASSIFICAÇÃO DE REQUISIÇÃO
4 horas	Incidente
8 horas	Alta
12 horas	Média
16 horas	Baixa

4. QUADRO RESUMO ANUAL

Contrato	Ano	Requisição	Incidente	Total de Chamados
507/2019	2019	-	-	-
507/2019	2020	9.528	883	10.411
507/2019	2021	6.840	751	7.591
507/2019	2022	19.058	1.798	20.856
507/2019	2023	13.831	1.553	15.384



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023197** e o código CRC **26F63B41**.

ANEXO II

EQUIPE TÉCNICA DO CONTRATO ATUAL

1. DISTRIBUIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS DO CONTRATO ATUAL

Categoria de serviço	Perfil							Total de profissionais por tarefa
	CBO -1426-05 - Gerente de pesquisa (tecnologia)	CBO - 3132 - 20 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática	CBO - 3172-05 -Operador de sistemas computacionais em rede	CBO - 3912-10 - Técnico de garantia da qualidade	CBO - 4101-05 -Agente administrativo supervisor	CBO - 2124-20 - Analista de suporte computacional	CBO - 2124-05 - Analista de desenvolvimento de sistemas	
N1 e N2 - Tarefa R001 - Serviço de atendimento ao usuário	1	14	x	1	1	x	x	17
N3 - Tarefa R002 - Serviços de monitoração-24x7x365		x	8		x	x	x	10
N3 - Tarefa R003 - Softwares Básicos		x	x		x	2 Júnior 2 Pleno 2 Sênior	x	8
N3 - Tarefa R004 - Serviços e Aplicações		x	x		x	4 Júnior 1 Pleno 1 Sênior	1	9
N3 - Tarefa R005 - Rede de Dados em Segurança		x	x		x	2 Júnior 1 Pleno 1 Sênior	x	6
N3 - Tarefa R006 - Armazenamento de Dados		x	x		x	2 Júnior 1 Sênior	x	5
Total de Profissional por Perfil	1**	14	8	1**	1	19	1	
Total de Profissional atuando no Contrato 507/2019	45							

** o mesmo profissional atua em mais de uma Tarefa

1.1. A Distribuição dos Perfis Profissionais do Contrato Atual não abrange alguns perfis de suporte e sustentação de infraestrutura tecnológica conforme preceitua a Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, tendo em vista que o contrato atual foi baseado em UST (Unidade de Serviço Técnico) e esta unidade de medida usa outros indicadores para estimar uma contratação de infraestrutura de TIC. Para adaptar as regras da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, ajustes na tabela de Distribuição dos Perfis Profissionais do Contrato Atual foram realizadas.

1.2. Atualmente os ambientes de TIC da UnB se encontram disponíveis e operacionais, estando a atual CONTRATADA atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos, porém alguns ajustes na equipe atual deverão ocorrer, tendo em vista o aumento no volume de serviços de Infraestrutura de TIC e a prestação do serviço mais adequada à conjuntura dos processos de trabalho e do ambiente computacional da UnB.

1.3. A partir do levantamento dos profissionais existentes no contrato atual, do volume de serviços esperados e dos perfis definidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, foi elaborada a tabela 4 no Estudo Técnico Preliminar - TIC 11061491 contendo as categorias de serviços e atuação propostas para esta contratação.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 04/04/2024, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11061915** e o código CRC **6750CE00**.

ANEXO III

ATIVIDADES DO CONTRATO ATUAL

1. TAREFA R001: NÍVEIS 1 E 2 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.1. Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.

1.2. Atividades:

1.2.1. Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis e aqueles que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida; Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento e proceder com a resolução; Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento; Registrar, atualizar, encerrar os Chamados originados por telefone, e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação; Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia; Disponibilizar aos usuários e outras partes interessadas informações sobre a situação dos Chamados.

1.2.2. Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Efetuar o atendimento receptivo por telefone; Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos obedecendo aos procedimentos em consulta à base de conhecimento e as equipes técnicas de 3º nível.

1.2.3. Realizar de forma remota e/ou presencial atendimento ao usuário; Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no Active Directory institucional; Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.

1.2.4. Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes, efetuar pareceres técnicos de inspeção e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada.

1.2.5. Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.

1.2.6. Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.

1.2.7. Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE.

1.2.8. Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º

níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.

1.2.9. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação.

1.2.10. Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência.

1.2.11. Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.

1.2.12. Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/ acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz

1.2.13. Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

2. TAREFA R002: SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO E ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DE ALTA DISPONIBILIDADE EM REGIME 24X7X365

2.1. Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos de alta criticidade, analisar e descrever eventos e logs, executando o plano de comunicação estabelecido sempre que necessário.

2.2. Atividades:

2.2.1. Monitorar remotamente e/ou presencialmente, isto por decisão da CONTRATANTE, e de forma ininterrupta as condições do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365, incluindo mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de climatização e sistemas de suprimento de energia elétrica; Monitorar ininterruptamente os hosts, serviços e links de comunicação por meio de sistema de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas necessárias.

Analisar e descrever eventos e Logs de erros, autenticação e modificação, buscando identificar e agilizar as atuações em situações de erros, incidente e erros, antecipar-se a falhas críticas em aplicações, redes, banco de dados e em sistemas operacionais, diminuindo interrupções no ambiente de infraestrutura de TI de alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos.

2.2.2. Executar checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no início de cada turno; Registrar possíveis inconformidades identificadas em checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no início de cada turno.

2.2.3. Registrar, acompanhar, atualizar e encerrar Chamados; Manter

integração do sistema de monitoração com a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, onde Chamados deverão ser registrados automaticamente e encaminhados para a equipe de monitoração e operação que fará o tratamento básico; Receber, tratar, encaminhar, acompanhar, atualizar e encerrar Chamados registrados automaticamente; Comunicar e escalonar para a equipe da CONTRATANTE sobre a ocorrência de problemas; Acompanhar ações comunicadas e escalonadas à equipe da CONTRATANTE acerca do restabelecimento de serviços. Resolução de chamados (requisições) técnicas rotineiras da infraestrutura de TI no âmbito dos serviços críticos.

2.2.4. Executar testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos, mediante orientações da CONTRATANTE em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração; Executar desligamento emergencial de equipamentos do ambiente computacional de alta disponibilidade mediante instrução da CONTRATANTE; Comunicar e orientar usuários mediante orientações da CONTRATANTE, sobre a ocorrência de problemas em serviços; Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços críticos; Comunicar por escrito aos fiscais e gestores do contrato, quanto a qualquer anormalidade. Criar/Aprimorar sempre que possível e em acordo com a contratante, a automação de rotinas mediante análises de dados coletados (erros, Logs, incidentes) no ambiente, a fim de diminuir a atuação manual, bem como o volume de eventos.

2.2.5. Controlar e registrar a entrada e saída sobre ambiente computacional de alta disponibilidade: de pessoas autorizadas e de equipamentos ou componentes. Gerar relatórios a partir da coleta automatizada de dados, incorporados em relatórios para a tomada de decisão e apoio na identificação da causa raiz.

2.2.6. Realizar reuniões mensais com toda equipe de monitoração para revisar e compartilhar procedimentos de rotina operacional do ambiente computacional de alta disponibilidade; Elaborar roteiros para execução de atividades técnicas e/ou operacionais.

2.2.7. Registrar, interagir e acompanhar chamados junto às equipes de suporte do provedor de acesso à Internet e de fabricante das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade. Com base no conjunto de dados históricos (logs, eventos, incidentes e performance), demonstrar linha de tendência sobre a capacidade dos recursos computacionais (CPU, Disco, Memória, tráfego de dados e latência).

2.2.8. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, inserindo-a na base de conhecimento. Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

3. TAREFA R003: NÍVEL 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SOFTWARES BÁSICOS

3.1. Manter softwares básicos em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada.

3.2. Atividades:

3.2.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento: sistemas operacionais, ambiente de virtualização; SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados); bancos de dados.

3.2.2. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes; Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

3.2.3. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

3.2.4. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE.

3.2.5. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

4. TAREFA R004 :NÍVEL 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SERVIÇOS E APLICAÇÕES

4.1. Manter serviços e aplicações em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada.

4.2. Atividades:

4.3. Manter e garantir em condições normais de funcionamento: solução de monitoramento de servidores e serviços; aplicações web; sistemas web e cliente/servidor; clusters e solução de balanceamento de carga; sistema de gerenciamento de nomes de domínios DNS (Domain Name System); elementos que compõem a solução de correio eletrônico como webmail, SMTP, POP3, IMAP, dentre outros serviços complementares; servidores de autenticação RADIUS; soluções de gestão de identidade e bases de dados institucionais de registro de servidores técnicos, docentes e discentes.

4.4. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes; Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

4.5. Apoiar a elaboração ou redefinição dos planos de continuidade de serviços para a área de TI, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios da CONTRATANTE.

4.6. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

4.7. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE.

4.8. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

5. TAREFA R005: NÍVEL 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - REDE DE DADOS

EM SEGURANÇA

5.1. Manter rede de dados em segurança e em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada.

5.2. Atividades:

5.2.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento: ambiente de software básico de rede; Server Farm, blades, switches Fibre Channel, controladoras, dentre outros componentes do ambiente; infraestrutura de rede, dos ativos de rede, da gerência de rotas, das VLANs (Virtual Local Area Network) e outros protocolos nos ativos de rede; equipamento(s) de roteamento na saída da rede de dados da instituição com gerência de AS (Autonomous System) e roteamento BGP (Border Gateway Protocol); firewall corporativo e solução de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS).

5.2.2. Manter contato com equipe técnica de plantão do órgão que provê acesso à Internet para a CONTRATANTE para resolução de incidentes que envolvam o enlace de saída.

5.2.3. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes; Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

5.2.4. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e apoiar no planejamento de mudanças para a sua implementação; Rastrear, analisar, elaborar e consolidar posicionamento técnico por meio de relatório no âmbito de ataques, incidentes, evidências e vulnerabilidades nos ambientes de segurança de TI, bem como das contramedidas adotadas.

5.2.5. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

5.2.6. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE.

5.2.7. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

6. TAREFA R006: NÍVEL 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - ARMAZENAMENTO DE DADOS

6.1. Manter armazenamento de dados em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada.

6.2. Atividades:

6.2.1. Manter e garantir em condições normais de funcionamento: sistema de backup e recuperação de bancos de dados; Storages, dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, dentre outras.

6.2.2. Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para

resolução de incidentes; Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

6.2.3. Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da UnB, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

6.2.4. Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE.

6.2.5. Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023342** e o código CRC **1F7F41C5**.

ANEXO IV**COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL****1. SERVIDORES FÍSICOS**

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G4a	PowerEdge M620	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G4b	PowerEdge M620	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Blade G5	PowerEdge Mx750c	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Servidor de Impressão	Servidor Virtual	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	AD APOLO - Windows Server 2016 Standard	DELL	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain2500_10TB	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain2500_70TB	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	EMC DataDomain6300	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	DataDomain_Cebraspe	Repositório de backup Sistema Veeam	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library01	Robô de backup Sistema Veeam - IBM TS 4300	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library02	Robô de backup Sistema Veeam - IBM TS 4300	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Tape_Library03	Robô de backup Sistema Veeam - Dell TL4000	1

2. SERVIDORES VIRTUAIS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional	Centos (7,8,9,10,11) Debian(9,10,11) Ubuntu Windows Server	VMs em produção: 406 VMs em homologação: 79 VMs em desenvolvimento: 94

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO/MODELO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional (VMs)	Windows Server (2003/2008/2012/2016)	50
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Sistema Operacional (VMs)	Linux Server(Debian,Ubuntu,CentOS)	200

3. ANTIVÍRUS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Bitdefender GravityZone Advanced Business Security	Servidor de Antivírus - Windows Server 2016	4000

4. APLICAÇÕES E SERVIDORES WEB

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIGAA em Produção	41
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIPAC e SIGRH em Produção	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SIGEleição em Produção	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SSO (Autenticação) em Produção	16
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Balanceadores em Produção	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Stricto em Homologação	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Avaliação de Desempenho em Homologação	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Aplicação treinamento em Homologação	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Aplicação em Desenvolvimento	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SEI/SIP ***confirmar após v4	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Certificado Digital (C3WEB)	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	SGA	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Catraca	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Sistemas Legados	2

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Autenticação, SCA e SISRU	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	IRPS, API PagTesouro, SIPEWEB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Máquina	Sites	9

5. BANCO DE DADOS

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Gerenciador de Banco de Dados	PostgreSQL (14.7)	Licença Free
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Gerenciador de Banco de Dados	Microsoft SQL Server 2019 (15.0.4280.7)	16

6. STORAGE E AMBIENTE SAN

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	NetApp FAS 8300: 1,13 PT	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 300A: 121 TB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 300B: 128 TB	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Storage	Dell EMC Unity 400: 309 TB	1

7. CÓPIA DE SEGURANÇA

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Veeam Server - Veeam Backup & Replication 11	Cópias em disco, por meio do Veeam Availability Suite v11, no appliance EMC Datadomain 7200 96TB (site remoto)	64 (64 sockets)

8. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
------------	-------------	-----------	------------

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Zabbix	Zabbix 5.0.34	Quantidade de hosts habilitados: 1607 Quantidade de itens (habilitados/desabilitados/não suportados), 62883, 35840 / 8325 / 18718

9. INFRAESTRUTURA DE REDES

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	08G20G4-24P	23
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	08G20G4-24P	1
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	08G20G4-24P	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1910-24-PoE+	18
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1910-8-PoE+	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	HPE 1910-8-PoE+	1
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	HPE 1910-8-PoE+	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HPE 1920-24G	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	3Com 2952-SFP	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Controler ARUBA-7030	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Controler ARUBA-7220	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco Catalyst 2960 Series	50
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Cisco Catalyst 2960 Series	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco Catalyst 2950 Series	2

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Cisco SF300-24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell N1148T-ON	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell MX5108N	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell MXL-10/40Gb	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Dell PowerConnect 6224	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	DES-3526	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	D-Link DGS-1510	8
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys 1H582-25	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys 1H582-51	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys A2H124-24	185
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys A2H124-24	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Switches	Enterasys A2H124-24	10
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys A2H124-24	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys A2H124-24	31
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys A2H124-48	9
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Switches	Enterasys A2H124-48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124-24	10
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys B3G-124-24	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B3G-124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124- 24P	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B3G-124- 48	40
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys B3G-124- 48	1
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B3G-124- 48	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	18
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	2
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	7
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	2
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B5G-124- 24P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 48	3
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys B5G-124- 48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys B5G-124- 48P2	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys B5G-124- 48P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C2G-124- 24	3
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C3G-124- 24	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 24	183

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys C5G-124- 24	10
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys C5G-124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 24P2	71
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Enterasys C5G-124- 24P2	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 48	28
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys C5G-124- 48	1
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys C5G-124- 48	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5G-124- 48P2	27
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Enterasys C5G-124- 48P2	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys C5K-175- 24	1
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Enterasys C5K-175- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Enterasys V2H124- 24	8
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Enterasys V2H124- 24	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X430-24p	26
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Switches	Extreme X430-24p	1
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X430-24p	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X430-24p	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X430-24t	64
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X430-24t	3
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X430-24t	21
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X440-48p	16
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme X440-48p	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	42
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	1
UnB - Casa Niemeyer	Switches	Extreme X440G2-48p- 10G4	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme (X695-48Y-8C)	4
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X450a-48t	5
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme X450e-48p	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme X250e-48t	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24P-8XE	30
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24T-8XE	20
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Switches	Extreme Switch Engine 5320-24T-8XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48P-8XE	14
UnB - Campi Faculdade de Ceilandia - FCE	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48P-8XE	1

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5320-48T-8XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Extreme Switch Engine 5420F-24S-4XE	2
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Extreme Switch Engine 5420F-24S-4XE	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-24	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-24HP	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2210-48HP	8
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Switches	Zyxel GS2210-48HP	10
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2220-28	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Zyxel GS2220-50HP	1
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP A5120-48G	5
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP V1910-24G	6
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	HP 1920S 24G	9
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Switches	Aruba Instant On 1930 48G	1
		Total	1146

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 125	393
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 125	8
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Access Point	Aruba AP 125	25
UnB - Casa Niemeyer	Access Point	Aruba AP 125	2
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 135	81

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 215	71
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 215	2
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Access Point	Aruba AP 215	14
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 225	408
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 225	15
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 225	22
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Access Point	Aruba AP 225	27
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Access Point	Aruba AP 225	15
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Access Point	Aruba AP 325	86
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Access Point	Aruba AP 325	1
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Access Point	Aruba AP 325	3
		Total	1173

10. SEGURANÇA DE REDES

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Firewall	Firewall Fortigate 3200D (versão 7.0.12)	1 solução com duas caixas
UnB - Campus Darcy Ribeiro	FortiManager	FortiManager - 300E (versão 6.2.9)	1 licença
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Vmware	VMware vSphere 8.0.2	16 servidores
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Vmware	VMware vCenter 8.0.2	1 licença

11. APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB	Office 365	Licença A5	15
UnB	Office 365	Licença A1 for faculty ¹	5.902
UnB	Office 365	Licença A1 for students ²	35.028

1- os valores indicados são variáveis em conformidade com os servidores da Universidade

2- os valores indicados são variáveis em conformidade com os alunos com matrícula ativa na Universidade

12. ESTAÇÃO DE TRABALHO E DE USUÁRIOS³

LOCALIDADE	EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
UnB - Campus Darcy Ribeiro	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	6313
UnB - Campi Faculdade de Ceilândia - FCE	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	292
UnB - Campi Faculdade de Planaltina - FUP	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	201
UnB - Campi Faculdade do Gama - FGA	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	216
UnB - Fazenda Água Limpa - FAL	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	60
UnB - 406 Norte	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	24
UnB - Ed. Anápolis	Desktop / Notebook	Estações de Trabalho (Desktops e Notebooks)	33
TOTAIS			7139

3 - os valores indicados são variáveis conforme a aquisição e baixa de equipamentos



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 04/04/2024, às 11:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11062141** e o código CRC **AB8CF8C4**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11062141

ANEXO V

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. SUPORTE TÉCNICO

Serviço	Atividade
Acesso a rede	Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs)
	Remoção de ativos de rede (switches e access points - APs)
	Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs)
Active Directory (AD)	Alteração de Perfil de Acesso
	Cadastrar usuários
	Desativar conta
	Desbloquear conta
	Implantação do AD
	Inclusão de computador no AD
	Mapeamento de pasta e/ou unidade de rede
	Retirar computador no AD
	Solicitar espaço em diretório
Adobe Creative Cloud	Trocar senha
	Dispositivo compartilhado
	Instalação de pacote - autoatendimento
Agentes de Relacionamento	Usuário nomeado
	DNS
	Emissão de Certificado Digital
	Firewall
	Homologar Softwares
	Quebra de senha
	SISCONV
	Solicitar instalação de Switch
	VPN (Virtual Private Network)
	7 Zip
	Adobe Reader
	Instalar token (chave eletrônica)
	Java (jre)

Aplicativos de escritório	Atividade
	Libre Office
	Microsoft Office
	Outros Softwares e Aplicativos
	Plugins de Banco
Chat	Chat
Headphone	Inspeção para aceite - Headphone
Monitor	Diagnosticar Monitor
	Inspeção para aceite - Monitor
	Inspeção para baixa/redistribuição - Monitor
	Instalar Monitor
Office 365	Forms
	OneDrive
	Outros Aplicativos
	SharePoints
	Stream
	Teams
Projetor	Inspeção para aceite - Projetor
	Inspeção para baixa/redistribuição - Projetor
	Instalar projetor
Registro de Ligações	Atividade não Cadastrada
	Ligação Interrompida
	Ligação Muda
	Ligação por Engano
	Aplicar atualização do S.O - Windows 10
	Aplicar atualização do S.O - Windows 7
	Aplicar atualização do S.O - Windows Vista
	Aplicar atualização do S.O - Windows XP
	Computador com outros problemas
	Computador não inicializa
	Computador não liga
	Computador sem acesso a Internet
	Computador sem acesso a Internet - 3º Nível
	Computador travando
	Configurar Computador
	Configurar IP Desktop
	Conflito de IP Desktop
	Desbloqueio de conta pessoal
	Diagnosticar Desktop

Serviço	Atividade
Serviços em Desktop	Formatar computador
	Formatar computador - DDS
	Inspeção para aceite - Desktop
	Inspeção para baixa/redistribuição Desktop
	Manutenção preventiva Desktop
	Montar/Instalar computador
	Reparar Desktop
	Trocar Bateria CMOS
	Trocar botão Liga/Desliga
	Trocar Cooler
	Trocar fonte
	Trocar HD
	Trocar leitor de CD/DVD
	Trocar placa de rede
	Trocar placa de som
	Trocar placa de vídeo
	Trocar placa mãe
	Trocar processador
Serviços em Notebook	Aplicar atualização do S.O - Windows 10
	Aplicar atualização do S.O - Windows 7
	Aplicar atualização do S.O - Windows Vista
	Aplicar atualização do S.O - Windows XP
	Bateria não carrega
	Configurar IP Notebook
	Configurar Notebook
	Conflito de IP Notebook
	Diagnosticar Notebook
	Empréstimo de equipamento - Notebook
	Formatar Notebook
	Formatar notebook - DDS
	Inspeção para aceite - Notebook
	Inspeção para baixa/redistribuição Notebook
	Manutenção preventiva para Notebook
	Notebook não inicializa
	Notebook não liga
	Notebook travando
	Placa mãe com defeito
	Processador com defeito

Serviço	Atividade
	Tela com defeito
	Trocar botão Liga/Desliga
	Trocar Cooler
	Trocar HD
	Trocar leitor de CD/DVD
	Trocar memória
	Trocar placa mãe
Suporte Técnico	Acompanhamento técnico
Videoconferência	Agendar Videoconferência
Webcam	Inspeção para aceite - Webcam
Webconferência	Agendar Web conferência

2. SISTEMAS ACADÊMICOS

Serviço	Atividade
Portal Acadêmico	Dúvidas
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SADD	Dúvidas
	Manutenção
SIDIP	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIED	Esclarecimento de dúvidas
	Manutenção
SIGAA	SIGAA - Ambientes Virtuais - Dúvidas
	SIGAA - Ambientes Virtuais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Assistência ao Estudante - Dúvidas
	SIGAA - Assistência ao Estudante - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Ensino a Distância - Dúvidas
	SIGAA - Ensino a Distância - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Extensão - Dúvidas
	SIGAA - Extensão - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Graduação - Dúvidas
	SIGAA - Graduação - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Pós-Graduação - Lato Sensu - Dúvidas

Serviço	Atividade
	SIGAA - Pós-Graduação - Lato Sensu - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIGAA - Relações Internacionais - Dúvidas
	SIGAA - Relações Internacionais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIGRA	Atualizar
	Desinstalar
	Esclarecimento de dúvidas
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIPIIC	Dúvidas
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIPPOS	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar

3. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Serviço	Atividade
Autenticação de usuários ProxyLdap	Dúvidas
	Manutenção
	Novas Funcionalidades
AutoIRPS	AutoIRPS - Dúvidas
Barramento de Serviços	Dúvidas
	Manutenção
Editaldpg	Editaldpg - Indisponibilidade do Sistema
	Editaldpg - Esclarecimento de Dúvidas
	Editaldpg - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
EditalTese	EditaiTese - Esclarecimento de Dúvidas
	EditaiTese - Indisponibilidade do Sistema
	EditaiTese - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
Publicações Oficiais	Pub. Oficiais - Esclarecimento de Dúvidas
	Pub. Oficiais - Indisponibilidade do Sistema
	Pub. Oficiais - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SAE	SAE - Esclarecimento de Dúvidas
	SAE - Indisponibilidade do Sistema
	SAE - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva

Serviço	Atividade
SCECME	Atualizar
	Desinstalar
	Dúvidas
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SEI	SEI - Atualização de Dados Cadastrais
	SEI - Campo (De:) com remetente em branco
	SEI - Configuração de perfis restritos
	SEI - Configuração de usuário fora da base de Produção
	SEI - Criação de usuário colaborador no SIP
	SEI - Erro no Sistema
	SEI - Esclarecimento de Dúvidas
	SEI - Falta de cargo na assinatura do usuário
	SEI - Incluir ou Alterar Cargo/Função do usuário
	SEI - Incluir ou Alterar E-mail da Unidade
	SEI - Indisponibilidade do Sistema
	SEI - Problema de Acesso (Servidor ou Externo)
	SEI - Processo vinculado a Unidade desativada
	SEI - Processo vinculado a Unidade desativada - 3º Nível
SGI	SGI - Esclarecimento de Dúvidas
	SGI - Indisponibilidade do Sistema
	SGI - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SICONV	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIEFI	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIGADMIN	SIGADMIN - Esclarecimento de Dúvidas
	SIGADMIN - Indisponibilidade do Sistema
	SIGADMIN - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SIGEleição	SIGEleição - Cadastro de grupo(s) eleitor(es)
	SIGEleição - Relatório de Público Votante
	SiGeR - Esclarecimento de Dúvidas
	SiGeR - Indisponibilidade do Sistema

Sistema	Atividade
	SiGeR - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SiGeR - Problema em Relatório Administrativo
	SiGeR - Relatório de Sistema Administrativo
SIMAR	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SIMCON	Atualizar
	Desinstalar
	Instalar
SINUP	Atualizar
	Instalar
SIOF	Atualizar
	Desinstalar
	Dúvidas - SIOF
	Instalar
	Manutenção - Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
	SIOF - Indisponibilidade do Sistema
	SIOF - Problema de Inscrição
	SIOF - Problema de Login/Acesso
SIP	Manutenção
SIPAC	SIPAC - Esclarecimento de dúvidas
	SIPAC - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SisRU	SisRU - Esclarecimento de Dúvidas
	SisRU - Indisponibilidade do Sistema
	SisRU - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SisRuCatracas	SisRuCatracas - Esclarecimento de Dúvidas
	SisRuCatracas - Indisponibilidade do Sistema
	SisRuCatracas - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
SITRAN	Atualizar
	Desinstalar
	Desinstalar
	Instalar
	Instalar
SMI	SMI - Esclarecimento de Dúvidas
	SMI - Indisponibilidade do Sistema

Serviço	Atividade
	SMI - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva
UnBTV	UnBTV - Esclarecimento de Dúvidas
	UnBTV - Indisponibilidade do Sistema
	UnBTV - Manutenção Evolutiva / Adaptativa / Corretiva

4. SISTEMAS DE PESSOAL

Serviço	Atividade
Arquivos gerenciais	Auxílio na criação de arquivo
AutoIRPS	AutoIRPS - Comprovante de Rendimentos (GECC)
	AutoIRPS - DIRF
	AutoIRPS - Dúvidas
PGD	PGD - Carga de Dados
	PGD - Carga de Dados - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Atividade
	PGD - Exclusão de Atividade - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Plano de Trabalho
	PGD - Exclusão de Plano de Trabalho - 3º Nível
	PGD - Exclusão de Programa de Gestão
	PGD - Exclusão de Programa de Gestão - 3º Nível
	PGD - Indisponibilidade do Sistema
	PGD - Indisponibilidade do Sistema - 3º Nível
	PGD - Problema de Login/Acesso
	PGD - Problema de Login/Acesso - 3º Nível
SIGER	SiGeR - Problema em Relatório de Sistema de Pessoal
	SiGeR - Relatório de Sistema de Pessoal
SIGRH	SIGRH - Conceder permissão de módulo
	SIGRH - Esclarecimento de Dúvidas
	SIGRH - Problema de login/autocadastro
SIPES	SIPES - Dúvidas
	SIPES - Fita SIAPE
SIPESWEB	SIPESWEB - Dúvidas
	SIPESWEB - Manutenção
SRHPS	SRHPS - Dúvidas
	SRHPS - Manutenção

5. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

Serviço	Atividade
Habilitação e Configuração	Cadastro de servidores para a utilização do Sistema de Comunicação Integrada - SCI
	Grupo de captura e/ou grupo de atendimento
	Habilitação para uso do Webex
	Instalação de ramal físico
	Instalação do Webex
	Mudança de categoria de ramal
	Problema em ramal físico (Cisco ou Unify)
	Problema em ramal lógico (Webex)

6. SITES CORPORATIVOS

Serviço	Atividade
Desenvolvimento de Sistemas	Dúvidas
	Manutenção Adaptativa
	Manutenção Corretiva
	Manutenção Evolutiva
	Cadastro / Habilitação de usuários
	Disponibilização de ambiente de homologação de sites
	Emissão de parecer sobre desenvolvimento de sites
	Instalar sites no ambiente de produção
	Prorrogação de prazo para Ambiente de Homologação
	Realizar backup de sites
Suporte em Sites Existentes	Suporte básico às funcionalidades do Joomla
	Administração de sites que exigem permissões de Super Usuário
	Atualização de versões de software
	Cadastro / Habilitação de usuários
	Correções no template Padrão da UnB
	Realizar backup de sites
	Suporte básico às funcionalidades do Joomla

7. E-MAIL INSTITUCIONAL

Serviço	Atividade
Atualização das contas de e-mail funcional	Atualizar dados da conta de e-mail funcional
	Atualizar dados do vínculo temporário

Serviço	Atividade
Atualização de dados cadastrais	E-mail institucional
	E-mail institucional funcional
E-mail de aluno	Solicitar mudança de apelido de e-mail de aluno conforme nome social
E-mail institucional	Criar e-mail departamental
	Criar e-mail departamental - 3º Nível
	Criar e-mail funcional - Vínculo temporário
Lista de Discussão	Criar lista de discussão, divulgação ou informativa
	Incluir membros de uma lista de discussão
	Remover membros de uma lista de discussão
	Resolução de problemas
Outlook	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)
	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail) - 3º Nível
	Suporte do Outlook
	Suporte do Outlook - 3º Nível
Outros	Outros
Suporte à cliente de e-mail	Suporte à cliente de e-mail
	Suporte à cliente de e-mail - 3º Nível

8. BANCO DE DADOS

Serviço	Atividade
Serviço de Backup	Realizar backup da base de dados
	Restaurar base de dados
Serviço de Dados	Extraír dados não contemplados em relatório
	Migrar dados
	Unificar cadastro duplicado
	Validar extração de dados
Serviço de Gerenciamento de Permissões de Usuários	Manter e gerenciar usuários e permissões
Serviço de Manutenção de Estrutura das Bases	Criar e/ou alterar objeto(s) de banco de dados
Serviço de Modelagem de Dados	Validar modelo de dados
Serviço de Script	Elaborar/Executar Script

9. REDE E CONECTIVIDADE

Serviço	Atividade
Ajustes em configuração de switch	Configuração em switch
Redes e Conectividade	Configuração de Roteador (Wireless)
	Configurar acesso à Rede Eduroam via Wifi
	Habilitar ponto de rede
	Orientação Técnica
	Orientação Técnica - 3º Nível
	Resolução de problemas em ponto de rede

10. IMPRESSORA / SCANNERS / PLOTTERS

Serviço	Atividade
Impressoras / Scanners / Plotters	Alertar sobre reposição de suprimentos
	Configurar impressora no computador
	Configurar impressora no computador - 3º Nível
	Configurar plotter no computador
	Configurar scanner no computador
	Impressora amassando papel
	Impressora com atolamento de papel
	Impressora manchando papel
	Impressora não imprime
	Impressora não imprime - 3º nível
	Impressora não liga
	Impressora não liga - 3º Nível
	Instalar impressora
	Instalar plotter
	Instalar scanner
	Plotter amassando papel
	Plotter com atolamento de papel
	Plotter manchando papel
	Plotter não imprime
	Plotter não imprime - 3º Nível
	Plotter não liga
	Plotter não liga - 3º Nível
	Problema nos servidores de impressão
	Realocar/movimentar impressora
	Realocar/movimentar Plotter
	Realocar/movimentar scanner

Serviço	Atividade
	Scanner amassando papel
	Scanner com atolamento de papel
	Scanner não digitaliza
	Scanner não digitaliza - 3º nível
	Scanner não liga
	Scanner não liga - 3º Nível
	Solicitar configuração de fila direta (sem autenticação)
	Solicitar criação de Cota
	Solicitar grampos
	Solicitar impressora nova
	Solicitar plotter novo
	Solicitar scanner novo
	Solicitar scanner novo
	Solicitar toner
	Solucionar problemas com os Sistemas de gerenciamento de contabilização
	Substituir impressora com problema
	Substituir plotter com problema
	Substituir scanner com problema

11. CITSMART ITSM

Serviço	Atividade
Acesso/Permissão	Cadastrar/Alterar Grupo
	Cadastrar/Atualizar dados do usuário
	Desativar Grupo
	Desativar usuário
Base de conhecimento	Alterar pasta
	Alterar permissões à pasta
	Criar pasta
Dúvidas e Problemas	Esclarecer dúvidas
	Verificar Problemas de acesso
	Verificar problemas na ferramenta
Portfólio/ Catálogo de	Alterar Portfólio
	Alterar Serviço
	Alterar SLA
	Aposentar Catálogo/Portfólio de Serviço
	Atualizar Calendário

Serviço	Atividade
	Cadastrar/Alterar Atividade
	Cadastrar/Alterar Questionário
	Desativar Atividade
	Desativar Formulário
Relatórios	Elaborar relatórios dos serviços contratados

12. DOS - SERVIÇOS INTERNOS

Serviço	Atividade
CSE - Serviços Especializados	Antivírus (Manutenção)
	BACKUP MÁQUINA VIRTUAL (VM) - BLADES
	Configuração de Servidores
	Credenciais
	Curso/Treinamento
	Gerar chaves para acesso SSH
	Instalar antivírus em Servidores
	Migração SIGAA
	Office 365
	Outras Atividades
	Permissão de acesso administrador em computador do Active Directory - AD
	Permissão de acesso administrador em notebook do Active Directory - AD
	Portal SISSAU - Cadastrar colaborador
	Portal SISSAU - Cadastrar prestador de serviço
	RESTORE MÁQUINA VIRTUAL (VM) - BLADES
	Reunião
	Wsus
CSI - Coordenadoria de Segurança da Informação	Antivírus
	Curso/Treinamento
	Documentação
	Fortinet
	Outras atividades
	Relatórios/Auditoria
	Reuniões
	WSUS

13. NOC

Serviço	Atividade
Controle de acesso aos ambientes	Agendar Visita Técnica
Indisponibilidade - R003	Host Indisponível - R003
	Serviço Indisponível - R003
Indisponibilidade - R004	Host Indisponível - R004
	Serviço Indisponível - R004
Indisponibilidade - R005	Host Indisponível - R005
	Serviço Indisponível - R005
Indisponibilidade - R006	Host Indisponível - R006
	Serviço Indisponível - R006
MONITORAÇÃO	DOWN
	EXCEPTION
NOC - APRENDER	NOC - APRENDER - EXCEPTION
	NOC - APRENDER - HOST DOWN
NOC - BANCO DE DADOS	NOC - BANCO DE DADOS - EXCEPTION
	NOC - BANCO DE DADOS - HOST DOWN
NOC - CITSMART	NOC - CITSMART - EXCEPTION
	NOC - CITSMART - HOST DOWN
NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET	NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET - EXCEPTION
	NOC - CONECTIVIDADE - INTERNET - HOST DOWN
NOC - DNS	NOC - DNS - EXCEPTION
	NOC - DNS - HOST DOWN
NOC - MATRÍCULA WEB	NOC - MATRÍCULA WEB - EXCEPTION
	NOC - MATRÍCULA WEB - HOST DOWN
NOC - PORTAL UNB	NOC - PORTAL UNB - EXCEPTION
	NOC - PORTAL UNB - HOST DOWN
NOC - SEI	NOC - SEI - EXCEPTION
	NOC - SEI - HOST DOWN
NOC - SISTEMA CATRACA	NOC - SISTEMA CATRACA - EXCEPTION
	NOC - SISTEMA CATRACA - HOST DOWN
NOC - SISTEMAS_S	NOC - SISTEMAS_S - EXCEPTION
	NOC - SISTEMAS_S - HOST DOWN

14. DATA CENTER - SERVIÇOS INTERNOS

Serviço	Atividade
	Acompanhar abastecimento dos tanques interno e externo ao gerador

Serviço	Atividade
Abastecimento - Data Center	Manutenção do ar-condicionado do Nobreak
Blades - Data Center	Manutenção de Blades
Documentação	Elaboração ou correção ou verificação de textos
Gerador - Data Center	Manutenção do Gerador
Kubernetes - Data Center	Criação de Namespace
	Criar Container
	Deletar Container
	Manutenção de Container
	Manutenção do Kubernetes
Licenças de Servidores Microsoft - Data Center	Solicitar Licença de Servidores Microsoft
Nobreak - Data Center	Manutenção de Nobreak
Reuniões - Data Center	Participar de reuniões internas e externas
Sala Cofre - Data Center	Manutenção de Sala Cofre
Security Operation Center - SOC	Análise de Ativos Críticos
	Análise de Vulnerabilidade
	Estudo e pesquisa de Segurança da Informação
	Resposta às demandas do CAIS
Storage - Data Center	Criar/Gerenciar volumes nas storages
Virtualização - Data Center	Alterar configurações de máquina virtual
	Criar máquina virtual
	Criar Snapshot
	Deletar Máquina Virtual
	Manutenção do Vcenter
	Máquina virtual com problemas
	Monitoramento diário do Vcenter

15. **DAU - DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Serviço	Atividade
Apoio Técnico	Acompanhamento Técnico Externo
	Acompanhamento Técnico Interno
Fiscalização de Contratos	Avaliar relatórios de serviços
	Contrato - Advertência / notificações
	Contrato - Elogios
	Contrato - Orientação
	Contrato - Reclamações
	Contrato - Relatório
	Contrato - Reuniões

Serviço	Atividade
	Contrato - Solicitações/Dúvidas
	Contrato - Sugestões
	Emitir Ordem de Serviço
	Emitir TRD
	Emitir TRP
Implantação de Soluções e Sistemas	Estudo de Cenário
	Estudo de Solução
	Melhoria de Solução
Intervenção Técnica	Intervenção Técnica Externa
	Intervenção Técnica Interna
	listas.unb.br - Acompanhamento
	Repasse de Conhecimento DAU
	Repasse de Conhecimento STI
	Repasse de Conhecimento UnB
Manuais e Procedimentos	Criar Manuais /Procedimentos
	Criar Normas/Termo de Uso
	Homologar Manuais /Procedimentos
PATCH CORD	Disponibilizar Patch cord
Reuniões	Criação e Validação de Documentos
	Reunião Coordenação STI
	Reunião equipe técnica - Participar de reunião
	Reunião equipe técnica - Participar de reunião
Reuniões com equipe Técnica TI	Participar de reunião
SEI	SEI - Despachar/Responder
	Tratativas em Documentos
	Tratativas em Processos
Suporte Administrativo	STI.DAU - Dúvidas
	STI.DAU - Orientação
	STI.DAU - Redirecionar e-mail
	STI.DAU - Ticket automático
Suporte ao Aluno	Acesso a rede Wireles
	Dúvidas - Apreender
	Dúvidas - SIGAA
	Recuperar senha/login do e-mail do aluno
	Solicitação Acadêmica
	Tratar e-mail do aluno
Suporte Presencial	Suporte presencial (Alunos, Professores, Técnico Administrativo)

Serviço	Atividade
Suporte presencial (Alunos, Professores, Técnico Administrativo)	Suporte técnico

16. QUALIDADE

Serviço	Atividade
Pesquisa de Satisfação	Satisfação nota - Regular
	Satisfação nota - Ruim

17. ZABBIX

Serviço	Atividade
Serviços - Zabbix	Adicionar ou Remover - Item/Trigger Zabbix
	Cadastrar - IC Zabbix
	Cadastrar Janela de Manutenção - Zabbix
	Cadastrar Usuário - Zabbix
	Remover - IC
	Remover Janela de Manutenção
	Remover Usuário - Zabbix

18. ARQUITETURA E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

Serviço	Atividade
Indisponibilidade (Sistemas/API)	APIs
	Legados
	Plataforma SIG
Plataforma Microserviços	Deploy em Ambiente de PRODUÇÃO
	Deploy em Outros Ambientes
Plataforma SIG	Análise de problemas arquiteturais (sustentação)
	Apoio ao SIGADMIN
	Deploy em Outros Ambientes
	Deploy em PRODUÇÃO (Fora da janela de deploy)

19. TELEFONIA

Serviço	Atividade
	Configuração de ramais
	Criar usuário
	Excluir usuário ou senha

Serviço	Atividade
Habilitação e Configuração	Grupos de captura e Atendimento
	Habilitação de ramais
	Mudar senha e/ou categoria
	Recuperar
Manutenção de Central	Manutenção Corretiva
	Manutenção Preventiva
Manutenção de Ramal	Manutenção Corretiva
WEBEX	WEBEX

20. DOCUMENTAÇÃO CRI

Serviço	Atividade
Criação de Documentação	Cadastramento de atividades referentes à processos de aquisição e contratação de TIC.
Criação de Documentação CRI/DOS/STI	Cadastramento de atividades referentes normas, instruções, manuais, etc.

21. DIMAT

Serviço	Atividade
Recolhimento de equipamento	DIMAT - Recolhimento Desktop



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023346** e o código CRC **0642C4D7**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11023346

ANEXO VI

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. TAREFA R001 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Resolver incidentes em até 4 horas úteis	$\geq 90\%$	2% para cada chamado não atendido	10%	Resolver incidentes em até 4 horas úteis	$\geq 90\%$	2% para cada chamado não atendido	10%
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Nível de satisfação dos usuários	$\geq 95\%$	2% ponto percentual abaixo da meta	10%	Nível de satisfação dos usuários	$\geq 95\%$	2% ponto percentual abaixo da meta	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	$\leq 2\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	$\leq 2\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%
Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%

2. TAREFA R002 - SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO E ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DE ALTA DISPONIBILIDADE EM

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos	Máximo 20 minutos	0,5% para cada falha de ocorrência	20%	Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos	Máximo 20 minutos	0,5% para cada falha de ocorrência	20%
Emitir relatório consolidado de monitoramento	4º dia útil do mês subsequente	2% por dia útil de atraso	20%	Emitir relatório consolidado de monitoramento	4º dia útil do mês subsequente	2% por dia útil de atraso	20%
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em média em até 12 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%
Nível de satisfação dos usuários	>=95%	2% para cada ponto percentual abaixo da meta	10%	Nível de satisfação dos usuários	>=95%	2% para cada ponto percentual abaixo da meta	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%
Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%

3. TAREFA R003 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SOFTWARES BÁSICOS

Nova Contratação	Contrato nº 507/2019
------------------	----------------------

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização Disponibilidade das soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização Disponibilidade das soluções de Sistemas Operacionais e Virtualização	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%
Soluções de SGBDs e Banco de Dados Disponibilidade das soluções de SGBDs e Banco de Dados	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de SGBDs e Banco de Dados Disponibilidade das soluções de SGBDs e Banco de Dados	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

4. TAREFA R004 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - SERVIÇOS E APLICAÇÕES

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Aplicações Web e Mensageria Disponibilidade da solução de Aplicações Web e Mensageria	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Aplicações Web e Mensageria Disponibilidade da solução de Aplicações Web e Mensageria	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

5. TAREFA R005 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - REDE DE DADOS EM SEGURANÇA

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	$\geq 99,7\%$	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
Disponibilidade da Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede e Segurança da Informação	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

6. TAREFA R006 - SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE - ARMAZENAMENTO DE DADOS

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Soluções de Backup e Storages Disponibilidade da solução de Backup e Storages	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%	Soluções de Backup e Storages Disponibilidade da solução de Backup e Storages	>=99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

7. TAREFA R007 - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI EM ALTA DISPONIBILIDADE OCORRERÃO NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DETERMINADOS PELA CONTRATANTE, A GARANTIR SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM ALTA DISPONIBILIDADE NO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI DA CONTRATANTE

Nova Contratação				Contrato nº 507/2019			
<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Glosa</i>	<i>Limite de Glosa</i>
Resolver incidentes em até 4 horas úteis	>=90%	2% para cada chamado não atendido	10%				
Resolver requisições classificadas em alta em até 08 horas úteis	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%				
Deixar de atualizar as documentações da contratante e a base de dados sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura	>=95%	0,5% para cada falha de ocorrência	20%				



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 04/04/2024, às 11:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11062053** e o código CRC **04986C14**.

ANEXO VII**CÁLCULO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS**

Conforme preceitua a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em seu item 10.1.1, a equipe de planejamento poderá - para auxiliar o dimensionamento das necessidades - utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado das atividades do órgão.

Para dimensionar a Estimativa da Demanda, bem como o valor da Contratação, foram consideradas informações do contrato atual de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários da UnB (Contrato nº 507/2019 (Processo SEI nº 23106.007549/2018-80), tais como: Histórico de Chamados, Equipe Técnica do Contrato Atual, Atividades do Contrato Atual, Composição do Parque Computacional da UnB, Catálogo de Serviços e Níveis Mínimos de Serviço:

- Anexo I Histórico de Chamados (11023197)
- Anexo II Equipe Técnica do Contrato Atual (11023249)
- Anexo IV Composição do Parque Computacional (11023344)
- Anexo V Catálogo de Serviços (11023346)
- Anexo VI Níveis Mínimos de Serviço (11023349)

1. CÁLCULO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS

A Tabela abaixo apresenta os custos por perfil conforme os valores publicados no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, utilizando-se o Fator K indicado de 2,28.

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A* fator)	total perfil (D=C*B)			
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	8	R\$ 4.610,43	R\$ 36.883,47	5 dias	R\$ 36.883,47	R\$ 442.601,63
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.944,94	1	R\$ 4.434,46	R\$ 4.434,46	5 dias	R\$ 4.434,46	R\$ 53.213,52
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.328,98	14	R\$ 5.310,07	R\$ 74.341,04	5 dias	R\$ 74.341,04	R\$ 892.092,50
4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	1	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59	5 dias	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,08

item	perfil	salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		carga de trabalho (E)	valor proporcional (F = D/E)*	Valor anual
				unitário do perfil (C = A* fator)	total perfil (D=C*B)			
5	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	4	R\$ 4.610,43	R\$ 18.441,73	24x7	R\$ 18.441,73	R\$221.300,76
6	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.498,50	4	R\$ 7.976,58	R\$ 31.906,32	24x7	R\$ 31.906,32	R\$382.875,84
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30	1	R\$ 33.493,88	R\$ 33.493,88	24x7	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61
8	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	1	R\$ 9.306,44	R\$ 9.306,44	2,5 dias	R\$ 3.323,73	R\$ 39.884,72
9	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 4.127,87	3	R\$ 9.411,54	R\$ 28.234,63	2,5 dias	R\$ 10.083,80	R\$ 121.005,56
10	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	3	R\$ 14.780,65	R\$ 44.341,94	2,5 dias	R\$ 15.836,41	R\$ 190.036,89
11	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	3	R\$ 12.957,58	R\$ 38.872,75	2,5 dias	R\$ 13.883,12	R\$ 166.597,48
12	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	3	R\$ 16.832,03	R\$ 50.496,09	2,5 dias	R\$ 18.034,32	R\$ 216.411,83
13	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.081,77	2	R\$ 9.306,44	R\$ 18.612,87	2,5 dias	R\$ 6.647,45	R\$ 79.769,45
14	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 12.011,81	1	R\$ 27.386,93	R\$ 27.386,93	5 dias	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12
Quantitativo total			49	R\$ 435.740,14	R\$ 313.684,25	30 dias		R\$ 3.764.211,07

Valor Total para o Período Contratual anual: O valor estimado da contratação (considerando o cenário estimado para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na UnB em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x07x365), por meio de processo licitatório na modalidade pregão, tendo por base o valor mensal dos serviços prestados para um período de 12 meses - podendo ser prorrogado até 60 meses - totalizando um valor anual de R\$ 3.764.211,08 (três milhões, setecentos e sessenta e quatro mil, duzentos e onze reais e oito centavos).

Custos anuais previstos (correção ICTI = 7,11%)						
Perfil	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2026-2028	total
1	R\$ 442.601,63	R\$ 474.070,61	R\$ 507.777,03	R\$ 543.879,97	R\$ 582.549,84	R\$ 2.550.879,07
2	R\$ 53.213,56	R\$ 56.997,04	R\$ 61.049,53	R\$ 65.390,16	R\$ 70.039,40	R\$ 306.689,69
3	R\$ 892.092,50	R\$ 955.520,28	R\$ 1.023.457,77	R\$ 1.096.225,62	R\$ 1.174.167,26	R\$ 5.141.463,42
4	R\$ 227.851,07	R\$ 244.051,28	R\$ 261.403,33	R\$ 279.989,10	R\$ 299.896,33	R\$ 1.313.191,11
5	R\$ 221.300,81	R\$ 237.035,30	R\$ 253.888,51	R\$ 271.939,98	R\$ 291.274,91	R\$ 1.275.439,51

Custos anuais previstos (correção ICTI = 7,11%)						
6	R\$ 382.875,84	R\$ 410.098,31	R\$ 439.256,30	R\$ 470.487,43	R\$ 503.939,08	R\$ 2.206.656,96
7	R\$ 401.926,61	R\$ 430.503,59	R\$ 461.112,40	R\$ 493.897,49	R\$ 529.013,60	R\$ 2.316.453,69
8	R\$ 39.884,72	R\$ 42.720,52	R\$ 45.757,95	R\$ 49.011,34	R\$ 52.496,05	R\$ 229.870,59
9	R\$ 121.005,56	R\$ 129.609,06	R\$ 138.824,26	R\$ 148.694,66	R\$ 159.266,85	R\$ 697.400,39
10	R\$ 190.036,89	R\$ 203.548,51	R\$ 218.020,81	R\$ 233.522,09	R\$ 250.125,51	R\$ 1.095.253,82
11	R\$ 166.597,48	R\$ 178.442,56	R\$ 191.129,83	R\$ 204.719,16	R\$ 219.274,69	R\$ 960.163,72
12	R\$ 216.411,83	R\$ 231.798,71	R\$ 248.279,60	R\$ 265.932,28	R\$ 284.840,06	R\$ 1.247.262,48
13	R\$ 79.769,45	R\$ 85.441,06	R\$ 91.515,92	R\$ 98.022,70	R\$ 104.992,11	R\$ 459.741,24
14	R\$ 328.643,12	R\$ 352.009,65	R\$ 377.037,53	R\$ 403.844,90	R\$ 432.558,27	R\$ 1.894.093,47
total	R\$ 3.764.211,07	R\$ 4.031.846,48	R\$ 4.318.510,76	R\$ 4.625.556,88	R\$ 4.954.433,97	R\$ 21.694.559,16

2. **PREMISSAS PARA ELABORAÇÃO DA ESTIMATIVA:**

2.1. Premissa 1 (Perfil Profissional e carga de trabalho desejada):

2.1.1. Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

a) 8 profissionais – Para atender as demandas da R001 de nível 1.

b) Carga de trabalho desejada: 5 dias úteis.

2.1.2. Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

a) 1 profissional – Para atender as demandas da R001 da DIMAT de nível 2 que precisa de atuação exclusiva para este departamento.

b) Carga de trabalho desejada: 5 dias úteis.

2.1.3. Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

a) 14 profissionais – Para atender as demandas da R001 de nível 2.

b) Carga de trabalho desejada: 5 dias úteis.

2.1.4. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

a) 1 profissional – Para supervisionar a equipe de nível 1 e 2.

b) Carga de trabalho desejada: 5 dias úteis.

2.1.5. Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

a) 4 profissionais – Para atender as demandas do NOC.

b) Carga de trabalho desejada: 24x7 – perfil de atuação ininterrupta.

2.1.6. Analista de suporte computacional Júnior

a) 4 profissionais – Para atender as demandas do NOC.

b) Carga de trabalho desejada: 24x7 - perfil de atuação ininterrupta.

2.1.7. Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

a) 1 profissional – Para supervisionar a equipe de nível 3 e a equipe do NOC.

b) Carga de trabalho desejada: 24x7 - perfil de atuação ininterrupta

2.1.8. Administrador de banco de dados - Júnior

a) 1 profissional – Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a

R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.9. Analista de sistemas de automação - Júnior

a) 3 profissionais - Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.10. Administrador de sistemas operacionais Pleno

a) 3 profissionais - Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.11. Analista de redes e de comunicação de dados Pleno

a) 3 profissionais - Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.12. Administrador em segurança da informação - Pleno

a) 3 profissionais - Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.13. Administrador de banco de dados - Júnior

a) 2 profissionais - Para atender as demandas de serviços críticos (R003 a R006) de plantão de nível 3.

b) Carga de trabalho desejada: 2,5 dias = 60h = plantão = finais de semana.

2.1.14. Administrador em segurança da informação - Sênior

a) 1 profissional - Para atender as demandas críticas do novo cenário a ser criado que se chamará de R007.

b) Carga de trabalho desejada: 5 dias úteis

A estimativa considera a maior parte dos perfis como "plenos", tendo em vista que a UnB é uma Universidade que possui serviços e sistemas críticos para a comunidade acadêmica. Procura-se ainda amenizar a rotatividade de profissionais por estimar valores mais abaixo do mercado, como os perfis "junior", previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.2. Premissa 2 (Salário de Referência): Salário de Referência definido conforme Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, utilizando-se o Fator K.

2.3. Premissa 3 (Custo unitário mensal do Perfil (C)): Custo unitário mensal do Perfil definido conforme Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 1.070/23, utilizando-se o Fator K.

2.4. Premissa 4 (Custo total mensal por Perfil (D = C x B)):

2.4.1. Custo unitário mensal do Perfil x quantidade de profissionais estimados.

2.5. Premissa 5 (Valor Mensal Ajustado):

2.6. Valor do custo total mensal R\$ 435.740,14. Porém ao analisar o cenário da UnB, temos uma situação atípica em que para dar continuidade aos serviços críticos de forma ininterrupta, há necessidade de uma equipe de terceiro nível que atue de plantão para que possamos no mínimo manter a disponibilidade dos serviços nos finais de semana. Ao fazer o cálculo proporcional utilizando o que necessitamos para atuação das R003 a R006 é de 2,5 dias que corresponde aos finais de semana e não de 5 dias que seriam os dias da semana. Dessa forma, é preciso ter no mínimo um perfil profissional de cada uma das 5 áreas de atuação (banco de dados, automação, sistemas operacionais, redes e comunicação de dados, segurança), para que todos os serviços da UnB tenham profissionais capacitados

para atuar no que for preciso. Por isso, um rol total de 15 profissionais de nível 3, para atuação em nível de plantão foi estimado, tendo em vista que os profissionais precisam revezar entre si e terem seu período de descanso. Assim, conseguimos reduzir o valor inicial de R\$ 435.740,14 para R\$ 313.684,25 com base no critério de utilização dos 15 profissionais de nível 3 apenas para o plantão.

2.7. Premissa 6 (Valor Total (12 meses)):

2.7.1. Verifica-se a necessidade de contratação por 12 meses com possibilidade de renovação.

Por fim, é sabido que o modelo sugerido pela Portaria vigente veda ao contratante “realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra”. Dessa forma, reitera-se que os quantitativos e a distribuição de perfis registrados neste documento se constituem em estimativas para definição de valores de referência.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023352** e o código CRC **5376DF60**.

ANEXO VIII

QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

2. As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades do órgão exigido (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.

3. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída, deverá ser aceita a nova versão da certificação.

4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.

5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

7. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais descritos. Após esse prazo, o profissional sem as certificações requeridas, não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados.

Serviço	Requisitos
	Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir: • Curso de modelo de gestão ITIL; • Curso de Sistemas Operacionais Windows 10 ou superior; • Curso de aplicativos de escritório Microsoft Office 365; • Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em nível de atendimento presencial;

Serviço	Requisitos
1. Serviço de Atendimento Presencial (R001 - N1 e N2)	A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 80% dos profissionais possuam: • Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a TI, suporte técnico. • Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário de TIC. Ao menos 50% dos profissionais alocados para o serviço deve possuir: • Certificação ITIL Foundation V3 ou superior; • Certificação Microsoft MD-100 ou superior; • Exame MS-900: Microsoft 365 Fundamentals; • Certificação HDI - CSR ou superior para atendente nível 1; • Certificação HDI - DST ou superior para atendente nível 2; • Curso de Linux; • Curso de cabeamento estruturado ou similar em infraestrutura de redes.
2. Serviço de Monitoramento e Controle (NOC) - R002	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: • Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em nível de monitoramento e controle; • Curso pacote office completo; Ao menos 80% dos profissionais alocados para o serviço deve possuir: • Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. • Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas à TI. • Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em monitoramento de datacenter.

Serviço	Requisitos
	Ao menos 50% dos profissionais alocados para o serviço deve possuir: • Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente; • Certificação LPIC-2 Linux Engineer ou superior ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar; • Curso ou certificação Microsoft MCSE: Core Infrastructure; • Experiência mínima de 1 ano em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
3. Gerente Supervisão dos serviços de atendimento ao usuário - R001	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: • Curso superior completo na área de TI; • Curso de sistemas operacionais Windows e Linux; • Certificação HDI – SCTL; • Certificação ISO 27001; • Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior. • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em atividades relativas a TI. • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos de atendimento ao cliente/usuário.
4. Gerente - Supervisão dos serviços de sustentação e operação do ambiente de infraestrutura. R001 a R007	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI. • Certificação ISO 27001; • Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior; • Certificação HDI – SCTL; e • Curso de sistemas operacionais Windows e Linux. • Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a TI. • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes.
	Ao menos uma das certificações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços: • PMP. CAPM. PMI-ACP. • PRINCE2 Foundation. PRINCE2 Practitioner. ITIL Managing Professional (MP).

Serviço	Requisitos
5. Serviços alto nível técnico e de nível técnico especializado (R003 a R006 – N3) (Plantão)	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI; • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em atividades na área TI; • Curso ou Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.
	Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir no mínimo duas das certificações a seguir: • Certified Kubernetes Administrator (CKA) • Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) • Cisco Certified Networking Associate (CCNA) • Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP); • Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior • LPIC-1: Linux Administrator; • LPIC-2: Linux Engineer; • Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar; • Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente; • Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert; • Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente; - e • Certificação CISSP.
	Ao menos um profissional alocado deve possuir: • Curso de SQL (SQL Server avançado e/ou Postgree avançado) para realizar a gestão, desenvolvimento, monitoramento, instalação e manutenção dos bancos de dados e dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, envolvendo o conhecimento em ciência de dados, administração de bancos de dados; estratégia de backup e recovery, disponibilidade, confiabilidade, integridade e guarda dos bancos de dados.

Serviço	Requisitos
6. Serviço de Atendimento Presencial ou Híbrido - Segurança da Informação e Comunicação (R007 - N3)	Todos os integrantes da área devem possuir: - Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC. - experiência mínima de 4 (quatro) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de firewall, IDS, IPS, AntiDDoS, Ethernet 802.1x, Radius,VPN - Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site). - certificação ITIL 4 Foundation ou superior. - certificação CISSP ou superior. - certificação LPIC-3 Security ou superior. - certificação Fortinet NSE 4 ou superior. - certificação ISO/IEC 27001 Information Security Management Professional.
	Ao menos dois dos seguintes cursos oficiais: - CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +) ou superior, - CEH 11 - Certified Ethical Hacker ou superior, - CompTIA PenTest+ ou superior, - GIAC Security Essentials (GSEC) ou superior.
	Ao menos um dos seguintes cursos oficiais: - CISM—Certified Information Security Manager ou superior, - CSX-P—Cybersecurity Practitioner Certification ou superior, - CET—Certified in Emerging Technology Certification ou superior.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023355** e o código CRC **0FA138DD**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11023355

ANEXO IX

REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA ITSM

1. Permitir categorizar incidentes;
2. Interface web;
3. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);
4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
6. Permitir a priorização dos incidentes;
7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
9. Permitir criação de catálogo de negócio;
10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
11. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
12. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;
14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
15. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
16. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
18. Permitir categorizar problemas;
19. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
20. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
21. Permitir a priorização dos problemas;
22. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
23. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;

24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
27. Permitir criar agendamentos de mudança;
28. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
29. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
32. Permitir a construção de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
33. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
34. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
35. Permitir integração com sistemas de e-mail;
36. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
37. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
38. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
39. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
40. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
41. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;
42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
43. Permitir reabrir um incidente fechado;
44. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
45. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
46. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
47. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
48. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
49. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de

resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;

50. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;

51. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);

52. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;

53. Permitir texto livre para descrição do problema;

54. Permitir associar um registro de incidente a um problema;

55. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;

56. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;

57. Permitir criar planos de melhoria;

58. Permitir a geração de registro de mudança;

59. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;

60. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;

61. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);

62. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;

63. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;

64. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;

65. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;

66. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;

67. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;

68. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;

69. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;

70. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;

71. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;

72. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;

73. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);

74. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;

75. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);

76. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);

77. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

78. Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", dentre outras);

79. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;

80. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;

81. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;

82. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;

83. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;

84. Permitir relacionar IC ao usuário;

85. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);

86. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;

87. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;

88. Permitir classificar os tipos de ativos;

89. Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;

90. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;

91. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);

92. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;

93. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;

94. Permitir registrar status dos itens de configuração;

95. Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;

96. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;

97. Apresentar solução de gráficos e relatórios;

98. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;

99. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

100. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;

101. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;

102. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
103. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
104. Permitir gerenciamento de Projetos de TI;
105. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
106. Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;
107. Permitir acesso aplicativo mobile;
108. Permitir a personalização do atendimento telefônico (ex.: via URA), integrado com a solução de telefonia IP da FUB;
109. Permitir a criação de solicitação de serviço a partir de uma ligação atendida tornando o tempo de atendimento mais rápido;
110. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
111. Permitir o acesso via mobile às filas de atendimento do service desk;
112. Permitir o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via mobile;
113. Possibilitar a realização de aprovações e acompanhamentos de solicitações via aplicativo mobile;
114. Possibilitar a verificação de status do atendimento via dispositivo móvel;
115. Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;
116. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;
117. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
118. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
119. Realizar o controle e versionamento de documento;
120. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
121. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
122. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
123. Realizar a criação de FAQ – Frequently Asked Questions;
124. Permitir criar templates de solicitações de serviço;
125. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
126. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
127. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;
128. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
129. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;

130. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
131. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
132. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
133. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
134. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
135. Permitir criar questionários dinamicamente;
136. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
137. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
138. Permitir o inventário de ativos de rede;
139. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switches, dentre outros);
140. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
141. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
142. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
143. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
144. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;
145. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
146. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
147. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;
148. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;
149. Permitir executar o login via tecnologia própria;
150. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;
151. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
152. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
153. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos;
154. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil

de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;

155. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;

156. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

157. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;

158. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;

159. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;

160. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

161. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

162. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;

163. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;

164. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;

165. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;

166. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;

167. Permitir vincular Incidentes;

168. Permitir vincular Procedimentos;

169. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;

170. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;

171. Permitir vincular Atributos da Demanda;

172. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;

173. Permitir criar e visualizar template de negócio; Definindo/Alterando: Identificação do template de serviço, Nome do template de serviço, Nome da classe Dto, Nome da classe Action, Nome da classe de serviço, Url de recuperação,

Questionário e Scripts após recuperação;

- 174. Permitir criar Habilidades e vinculando aos colaboradores;
- 175. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;
- 176. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;
- 177. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;
- 178. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;
- 179. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;
- 180. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;
- 181. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;
- 182. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;
- 183. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;
- 184. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;
- 185. Permitir acrescentar Funções Vitais para a Análise de impacto;
- 186. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;
- 187. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;
- 188. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;
- 189. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
- 190. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;
- 191. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
- 192. Permitir manter e visualizar Mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);
- 193. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
- 194. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
- 195. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 196. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
- 197. Permitir gerar relatórios de Inventário;
- 198. Permitir gerar relatório Gantt;
- 199. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento;
- 200. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
- 201. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;
- 202. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
- 203. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas.
- 204. O chatbot ou ferramenta similar 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.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 15/03/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Pereira Costa, Diretor(a) da Diretoria de Operações e Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2024, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11023361** e o código CRC **579031D6**.

ANEXO X

GLOSSÁRIO

24x07x365: Atuação em regime ininterrupto (24 horas por dia, em 7 dias por semana), todos os dias, inclusive feriados, durante toda a vigência contratual.

Agente de relacionamento: O Agente de Relacionamento possui a prerrogativa de demandar à 'cesta de serviços' mais ampla no âmbito da unidade de sua lotação, por meio do portal www.servicostic.unb.br, aos quais delega-se a responsabilidade de solicitar serviços em nome dos Centros de Custos, bem como fiscalizar e acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela STI e alguns pela PRC, conforme Comunicado nº 007/2017/PRC.

Alertas: Indicam que um limiar foi alcançado ou o estado de funcionamento foi alterado. Tem a finalidade de prevenir a ocorrência de incidentes, pelo aviso antecipado sobre o aumento do risco do ambiente operacional.

Chatbot: É um programa de computador, que simula a linguagem natural por meio de aplicativos de mensagens, para conversar com seus clientes. Visa encontrar respostas e executar tarefas simples, de forma automatizada. Permite, dentre outras coisas, agilidade no atendimento aos usuários. Existem dois tipos principais de chatbots: baseados em regras e baseados em inteligência artificial. Os chatbots baseados em regras seguem instruções pré-definidas para responder às consultas dos usuários, enquanto os baseados em inteligência artificial utilizam algoritmos mais avançados, como aprendizado de máquina, para entender e responder a perguntas de maneira mais flexível e adaptativa.

Evento: Qualquer ocorrência que possa ser detectada e que tenha um significado/importância para a gerência da infraestrutura de TI ou para a entrega do serviço.

Incidente: Interrupção não planejada de um serviço de TI, uma redução da qualidade de um serviço de TI ou ainda uma falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI.

Horário de expediente: O horário de funcionamento da STI é das 08h às 18h em dias úteis.

ITSM: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Janela de manutenção: Configuração de um período definido em que permite que seja executada manutenções ou reparos sem que gerem um alerta no dashboard do Zabbix

Nível 1 (N1): O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) os usuários dos serviços de TIC da UnB. É responsável pelo re-establishimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

Nível 2 (N2): Os chamados deverão ser classificados pela central de atendimento N1 e escalados para o atendimento nível 2 caso os chamados sejam de

fato para tratamento da equipe de N2. A classificação do chamado considerará a determinação do nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

Nível 3 (N3): Equipe de suporte de 3º nível da contratada – plantão. O atendimento da contratada acontecerá durante os plantões que ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h, totalizando 2,5 dias nos finais de semana e 1,5 dias nos feriados. Portanto, o número de incidentes superior ao número de requisições dentro dessas condições de atendimento de plantão é normal. É responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da operação da infraestrutura de TI no período do plantão.

NOC: implantação de um sistema composto por hardware, software e recursos humanos organização para o monitoramento e gerenciamento de uma rede de computadores. Informações como níveis de serviço, uso de recursos computacionais, indicativos de criticidade ou indisponibilidade são utilizados para identificar riscos (preventivo) e problemas (reativo) e iniciar o tratamento das ações necessárias para adequação do ambiente.

Plano de comunicação: Documento que define ações e métodos de comunicação a serem executados, imediatamente após a identificação de falhas ou inconsistências de serviços de Infraestrutura da UnB.

Plantão: Ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h, totalizando 2,5 dias nos finais de semana e 1,5 dias nos feriados. Portanto, o número de incidentes superior ao número de requisições dentro dessas condições de atendimento de plantão é normal.

R001 - Serviço de Atendimento ao Usuário: Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados. Nível 1 e Nível 2.

R002 - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE - Serviços e Aplicações: Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos, acionando o plano de comunicação estabelecido sempre que necessário. 24x7x365.

R003 - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE - Softwares Básicos: Manter softwares básicos em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada. Nível 3.

R004 - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE - Serviços e Aplicações: Manter serviços e aplicações em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada. Nível 3.

R005 - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE - Rede de Dados em Segurança: Manter rede de dados em segurança e em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada. Nível 3.

R006 - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE -

Armazenamento de Dados: Manter armazenamento de dados em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada. Nível 3.

R007 - Serviços de operação, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura de TI em alta disponibilidade ocorrerão no âmbito dos serviços críticos determinados pela CONTRATANTE, executados por meio de Ordem de Serviço a garantir segurança em rede em alta disponibilidade no ambiente de infraestrutura de TI da CONTRATANTE com a qualidade exigida e acordada. Nível 3.

Requisições: Solicitação de um serviço realizada por um usuário ou grupo executor.

Rotineiras: Serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365 (24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. Relacionadas a serviços de periodicidade diária, estipuladas em cenários previamente definidos para execução. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes de TI, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, execução continuada (mensal);

Serviços críticos: Serviços de TI da UnB oferecidos aos seus usuários definidos como críticos, com monitoramento pelo NOC com período de 24x7.

Trigger: Expressões lógicas que analisam os dados coletados pelos itens e representam o estado do sistema em relação aos mesmos.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 10:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 21/03/2024, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2024, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 25/03/2024, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 04/04/2024, às 11:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11062064** e o código CRC **A743C5E5**.

Referência: Processo nº
23106.016945/2023-65

SEI nº 11062064

ANEXO XI

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

INTRODUÇÃO

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 devem ser registrados, avaliados e tratados:

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

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

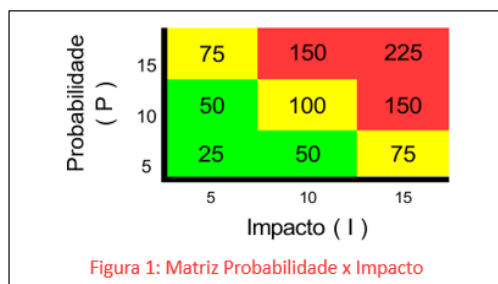
Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

Classificação	Valor
Baixo	<100

Médio	≥ 100 e < 150
Alto	≥ 150

Tabela 2: Classificação do Nível do Risco (P x I)

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



2 - IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

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

Id	Risco	Relacionado ao(a): [1]	P [2]	I [3]	Nível de Risco (P x I) [4]
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R02	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem desenvolvidas e mantidas.	Planejamento da Contratação	10	15	150
R03	Atraso no processo administrativo de contratação.	Planejamento da Contratação	10	10	100
R04	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.	Planejamento da Contratação	10	15	150
R05	Conhecimento deficitário sobre os Processos de contratação de TI.	Planejamento da Contratação	10	10	100
R06	Ausências e Afastamentos dos Servidores envolvidos na contratação de TI.	Planejamento da Contratação	10	10	100
R07	Ausência/imprecisão de parâmetros de contratação de serviços (volumetria, nível de serviço, glosas).	Planejamento da Contratação	10	15	150
R08	Ausência/imprecisão nas informações necessárias para elaboração do dimensionamento das demandas.	Planejamento da Contratação	10	15	150

R09	Incompatibilidade entre níveis de serviços e glosas.	Planejamento da Contratação	5	15	75
R10	Atraso ou suspensão no processo licitatório (impugnações ou ações judiciais).	Seleção do Fornecedor	15	10	150
R11	Valores licitados discrepantes aos estimados para a contratação dos serviços.	Seleção do Fornecedor	5	15	75
R12	Interrupção/descontinuidade da execução do contrato.	Gestão contratual	10	15	150
R13	Descumprimento contratual (cláusulas/obrigações).	Gestão contratual	10	15	150
R14	Falha no repasse de conhecimento.	Gestão contratual	10	10	100
R15	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	Gestão Contratual	10	15	150
R16	Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de controle e de fiscalização.	Gestão Contratual	15	15	225
R17	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos do contrato.	Gestão Contratual	5	15	75
R18	Inconformidade no atendimento dos procedimentos entre as partes.	Gestão Contratual	5	15	75
R19	Recorrência em aplicação de glosas.	Gestão Contratual	10	10	100
R20	Dependência tecnológica/serviços da contratada.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	10	15	150
R21	Ausência/imprecisão nos registros de prestação de serviço (volumetria, QoS).	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	5	15	75
R22	Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para execução do contrato.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	10	10	100
R23	Falta de ferramenta/processos para gestão de demandas.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	15	15	225

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

² A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

³ 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).

⁴ Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

⁵ Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 94, de 2022, art. 2º, inciso XIII).

3 - AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Riscos do processo de contratação (planejamento, seleção de fornecedores e gestão do contrato), ou qualquer outro risco relevante relacionado à solução de Tecnologia da Informação e Comunicação identificados.

Para o tratamento de riscos, as seguintes opções são cabíveis: evitar, reduzir ou mitigar, transferir ou compartilhar, e aceitar ou tolerar o risco.

A seguir são apresentados os riscos identificados, bem como seu tratamento:

Risco 01	Risco:	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Média	
	Dano 1:	Contratação que não atende a uma necessidade do órgão	
	Dano 2:	Desperdício de Recursos Públicos	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Analisar outras soluções existentes no mercado ou em outro órgão público para subsidiar os requisitos pretendidos. - Identificar os interessados; - Estabelecer comunicação aberta e transparente com o requisitante; - Identificar necessidades e expectativas; - Definir de maneira clara o escopo inicial; - Realizar validações parciais e programadas da documentação; - Estabelecer procedimentos para solicitação de mudanças (formulários de solicitação de mudanças e aprovação dos interessados).	Equipe Requisitante e Técnica
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Avaliar o grau de inadequação dos requisitos e decidir sobre eventual alteração ou continuação do planejamento da contratação - Avaliar impacto (avaliação detalhada do impacto, cronograma, custo); - Criar histórico de mudanças.	Equipe de Planejamento da Contratação

	Risco:	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem desenvolvidas e mantidas.
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Alto

Risco 02	Dano 1:	Dificuldade no entendimento da infraestrutura e das necessidades da STI, bem como de toda a UnB
	Dano 2:	Desperdício de Recursos Públicos
	Tratamento:	Mitigar
	Id	Ação Preventiva Responsável
	1	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação - Identificar a estrutura da STI, cultura organizacional, políticas e procedimentos gerais; - Envolver os interessados; - Identificar os processos internos e peculiaridades que possam afetar a contratação; - Contratar especialista para elaboração do contrato. Equipe de Planejamento da Contratação e Equipe de Gestão da Contratação
	Id	Ação de Contingência Responsável
	1	Providenciar todas as formas de acesso, processos, esclarecimentos de dúvidas ou informações necessárias para a boa execução dos serviços contratados. - Manter controle do progresso, resultados alcançados, decisões e comunicações. STI

Risco:	Atraso no processo administrativo de contratação.	
Probabilidade:	Médio	
Impacto:	Médio	
Dano 1:	Descontinuidade na prestação do serviço	

Risco 03	Tratamento:	Mitigar		
	Id	Ação Preventiva	Responsável	
	1	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação	Equipe de planejamento da contratação	
	2	Atender as instruções normativas e modelos disponibilizados na Administração - Identificar todas as tarefas; - Estimar durações realistas e estabelecer dependências claras entre as atividades; - Incluir reservas de tempo no cronograma; - Classificar e priorizar tarefas.	Equipe de planejamento da contratação	
	Id	Ação de Contingência	Responsável	
	1	Providenciar todas as formas de acesso, processos, esclarecimentos de dúvidas ou informações necessárias para a boa execução dos serviços contratados	Equipe de planejamento da contratação	
	2	Estabelecer calendário de entrega de artefatos - Revisar planos (cronograma); - Envolver a alta administração; - Gerenciar recursos.	Equipe de planejamento da contratação	

	Risco:	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.
	Probabilidade:	Médio
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Descontinuidade na prestação do serviço
	Dano 2:	Impossibilidade em empenhar ou manter empenhado o valor que foi estimando para contratação de TI

Risco 04	Dano 3:	Recurso estimado da contratação de TI poderá ser destinado para outra finalidade	
	Dano 4:	Aquisição parcial da solução de TI	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Acompanhar a situação financeira e orçamentária da Universidade de Brasília e assegurar que o orçamento estimado da contratação fique dentro do previsto	DPO
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Buscar apoio das demais áreas da UnB para a liberação orçamentária necessária	DPO

Risco 05	Risco:	Conhecimento deficitário sobre os Processos de contratação de TI	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso ou suspensão do processo licitatório	
	Dano 2:	Comprometimento do recebimento do produto e gestão do contrato	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Capacitação dos Servidores das áreas Envolvidas	Áreas envolvidas na contratação
	2	Disseminação e Uso das boas práticas de Contratação de TI recomendada pelos Órgão de Controle e Governo Federal	Áreas envolvidas na contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar cursos de curta duração para nivelar o conhecimento entre os envolvidos na contratação de TI - Contratar especialista para elaboração do contrato.	Áreas envolvidas na contratação

Risco	Risco:	Ausências e Afastamentos dos Servidores envolvidos na contratação de TI	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso ou suspensão do processo licitatório	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável

06	1	Planejar as ausências legais dos servidores para não conflitar com o cronograma das fases da contratação	Coordenadores das áreas envolvidas na contratação
	2	Designar titulares e substitutos para as atividades	Coordenadores das áreas envolvidas na contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Redistribuir os trabalhos	Coordenadores das áreas envolvidas na contratação

Risco 07	Risco:	Ausência/imprecisão de parâmetros de contratação se serviços (volumetria, nível de serviço, glosas)	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo ao erário	
	Dano 2:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Dano 3:	Prestação de serviço deficitária	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Especificar com clareza indicadores	Equipe de planejamento da contratação
	2	Especificar com clareza percentuais e glosas	Equipe de planejamento da contratação
	3	Especificar escalas de glosa e serviços mínimos	Equipe de planejamento da contratação
	4	Usar metodologia de aferições existentes nos normativos	Equipe de planejamento da contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar revisões com os Gestores sobre a aplicabilidade dos parâmetros	Equipe de planejamento da contratação e Coordenadores
	2	Previsão que a contratada realize o mapeamento de processos na STI	Equipe de planejamento da contratação
	3	Estabelecer indicadores de forma a atender alterações de fluxo da contratada	Equipe de planejamento da contratação
	4	Melhoria contínua dos processos com foco em qualidade	Fiscais e Gestores do contrato

	Risco:	Ausência/imprecisão nas informações necessárias para elaboração do dimensionamento das demandas	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo na execução de serviços no SLA pactuado	
	Dano 2:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Dano 3:	Prejuízo ao erário	
	Tratamento:	Mitigar	

Risco 08	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Dimensionamento baseado em séries históricas	Equipe de planejamento da contratação
	2	Previsão de modificação do quantitativo de profissionais alocados	Equipe de planejamento da contratação
	3	Previsão de alteração dos perfis de profissionais	Equipe de planejamento da contratação
	4	Participação de representantes das áreas de negócio a serem atendidas	Coordenadores das áreas envolvidas na contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Necessidade de reequilíbrio financeiro	Fiscais e Gestores do contrato
	2	Utilizar experiência de outros órgãos para dimensionamento das demandas	Equipe de planejamento da contratação
	3	Alterar a Equipe de Planejamento durante a elaboração dos artefatos	Gestores

Risco 09	Risco:	Incompatibilidade entre níveis de serviços e glosas	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Dano 2:	Prejuízo ao erário	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Estabelecer indicadores, prazos e níveis de serviços proporcionais	Equipe de planejamento da contratação e Coordenadores
	2	Limitação da glosa a totalidade da Ordem de Serviço respectiva	Equipe de planejamento da contratação
		Estabelecimento de escalas de glosa	Equipe de planejamento da contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Redefinir serviços críticos	Gestores
	2	Aplicar melhoria contínua aos processos	Fiscais e Gestores do contrato

	Risco:	Atraso ou suspensão no processo licitatório (impugnações ou ações judiciais)	
	Probabilidade:	Alto	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso ou suspensão do processo licitatório	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação	Equipe de planejamento da contratação

Risco 10	2	Apresentar no edital licitatório prazo razoável para que a equipe responsável realize os devidos esclarecimentos em tempo hábil	Equipe de planejamento da contratação
	3	Analisar aspectos jurídicos da contratação	Procuradoria
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Verificar meios de justificar falhas que possam atrasar o processo licitatório, sem a necessidade de readequação da documentação já elaborada. Caso a readequação seja necessária, realizá-la no menor tempo possível	Equipe de planejamento da contratação
	2	Apresentar as respostas aos questionamentos realizados o mais rápido possível	Equipe de planejamento da contratação e Pregoeiro
	3	Solicitar apoio jurídico à procuradoria	Pregoeiro

Risco 11	Risco:	Valores licitados discrepantes aos estimados para a contratação dos serviços.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Danos ao erário	
	Dano 2:	Prestação de serviço abaixo do esperado	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Dimensionar de forma correta a quantidade e os perfis necessários.	Equipe de planejamento da contratação
	2	Realizar pesquisa de preço nos moldes das Instruções Normativas	Equipe de planejamento da contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Usar a previsão do contrato para modificar o quadro insatisfatório tanto no volume quanto em relação aos perfis.	Equipe de planejamento da contratação e Pregoeiro

Risco 12	Risco:	Interrupção/descontinuidade da execução do contrato	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Descontinuidade da prestação do serviço	
	Dano 2:	Danos ao erário	
	Dano 3:	Atraso na entrega dos Serviços de TI	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Providenciar antecipadamente toda a documentação necessária para desenvolvimento do projeto básico e seus artefatos.	Gestores e Fiscais do Contrato e CGESP/DACTIC

	2	Realizar pesquisa de mercado com antecedência para comprovar as condições favoráveis da prorrogação contratual	Gestores e Fiscais do Contrato e CGESP/DACTIC
	3	Negociar junto à contratada, preços mais vantajosos.	CGESP/DACTIC
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Convocação da próxima empresa classificada para assumir o contrato.	CGESP/DACTIC
	2	Abertura de processo de sanção.	CGESP/DACTIC
	3	Abertura de novo processo licitatório	CGESP/DACTIC

Risco 13	Risco:	Descumprimento contratual (cláusulas/obrigações)	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Descontinuidade da prestação do serviço	
	Dano 2:	Danos ao erário	
	Dano 3:	Atraso na entrega dos Serviços de TI	
	Dano 4:	Desconformidade junto a órgãos de controle	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Definir claramente as obrigações contratuais e glosas respectivas	Equipe de planejamento
	2	Definir metodologia para aferição de níveis de serviço/glosas	Equipe de planejamento
	3	Definir prazos claros para a execução dos serviços, considerando classificação dos chamados	Equipe de planejamento
	4	Exigir comprovação mensal de quitação de obrigações legais	Fiscais do contrato
	5	Executar fiscalização contínua na execução dos serviços	Fiscais do contrato
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC
	2	Rompimento contratual	CGESP/DACTIC
	3	Convocação da próxima empresa classificada para assumir o contrato.	CGESP/DACTIC
	4	Abertura de processo de sanção.	CGESP/DACTIC
	5	Abertura de novo processo licitatório	CGESP/DACTIC
	6	Executar a garantia contratual	CGESP/DACTIC

	Risco:	Falha no repasse de conhecimento	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Dificuldades na prestação do serviço	
	Dano 2:	Dificuldades na gestão contratual	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável

Risco 14	1	Acompanhar a execução contratual para identificação das falhas	Requisitante, fiscais técnico, administrativo e Gestor do contrato
	2	Realização de reuniões de ponto de controle	Fiscais e preposto
	3	Avaliações periódicas da qualidade de serviço	Fiscais e preposto
	4	Mapeamento dos processos	Contratada
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Prestar os esclarecimentos as partes demandantes	STI e preposto
	2	Remapeamento dos processos	Contratada

Risco 15	Risco:	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Violação da LGPD	
	Dano 2:	Desconformidade junto a órgãos de controle	
	Dano 3:	Aumento de demandas judiciais	
	Dano 4:	Danos ao erário	
	Tratamento:	Compartilhar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Previsão contratual para atender na íntegra a LGPD	Equipe de planejamento
	2	Controle nos níveis de acesso da contratada	Coordenadores das áreas
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Alteração dos perfis da contratada	Fiscais do contrato
	2	Realização de ações de segurança da informação	STI

Risco 16	Risco:	Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de execução, controle e de fiscalização.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Dano 2:	Acúmulo de serviço	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Dimensionar de forma correta a quantidade e os perfis necessários.	Equipe de planejamento e Coordenadores das áreas
	2	Previsão contratual de alteração de perfis e quantitativos	Equipe de planejamento
	3	Realizar ajustes conforme o aumento da demanda	Fiscais e preposto
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Adequar o quantitativo de fiscais contratuais	Coordenadores das áreas

	2	Aplicar glosas em serviços de baixa qualidade	Fiscais, Gestores e CGESP/DACTIC
--	---	---	----------------------------------

Risco 17	Risco:	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos do contrato.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Dificuldade no acompanhamento contratual	
	Dano 2:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Dano 3:	Desconformidade junto a órgãos de controle	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Designar fiscais e substitutos com conhecimento técnico do objeto contratual	Gestores
	2	Proporcionar capacitação aos fiscais	STI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realização de treinamento em ferramentas utilizadas para gestão pela contratada	Contratada

Risco 18	Risco:	Inconformidade no atendimento dos procedimentos entre as partes	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Definir padrões de comunicação entre as partes	Equipe de planejamento
	2	Definir padrões de atendimento entre as partes	Fiscais do contrato
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Ações de reforço sobre comunicações oficiais	Fiscais do contrato
	2	Aplicar glosas em serviços de baixa qualidade	Fiscais, Gestores e CGESP/DACTIC

Risco 19	Risco:	Recorrência em aplicação de glosas	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Média	
	Dano 1:	Qualidade do serviço prejudicada	
	Tratamento:	Compartilhar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Descrição de níveis mínimos de atendimento e qualidade	Equipe de planejamento
	2	Realizar reuniões de ponto de controle e estabelecer necessidades de melhoria	Fiscais, Gestores e CGESP/DACTIC
	3	Realizar ajustes conforme o aumento da demanda	Fiscais e preposto
	Id	Ação de Contingência	Responsável

	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC
	2	Rompimento contratual	CGESP/DACTIC
	3	Convocação da próxima empresa classificada para assumir o contrato.	CGESP/DACTIC
	4	Abertura de processo de sanção.	CGESP/DACTIC
	5	Abertura de novo processo licitatório	CGESP/DACTIC
	6	Executar a garantia contratual	CGESP/DACTIC

Risco 20	Risco:	Dependência tecnológica/serviços da contratada	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Ausência na continuidade da utilização da ferramenta	
	Dano 2:	Falha na continuidade da prestação do serviço	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Prever transferência de tecnologia	Equipe de planejamento da contratação
	2	Prever transferência de conhecimento	Equipe de planejamento da contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC

Risco 21	Risco:	Ausência/imprecisão nos registros de prestação de serviço (volumetria, QoS)	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Baixa qualidade do serviço	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realização de reuniões de ponto de controle	Fiscais, Gestores e Preposto
	2	Executar fiscalização contínua na execução dos serviços	Fiscais do contrato
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC

Risco	Risco:	Baixa qualificação técnica dos profissionais da empresa para execução do contrato.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Baixa qualidade do serviço	
	Dano 2:	Danos ao erário	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável

22	1	Prever os profissionais descritos nos normativos	Equipe de planejamento da contratação
	2	Executar fiscalização contínua na execução dos serviços	Fiscais do contrato
	3	Realizar ajustes conforme a demanda	Fiscais e preposto
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC

Risco 23	Risco:	Falta de ferramenta/processos para gestão de demandas.	
	Probabilidade:	Alta	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na execução dos serviços	
	Dano 2:	Serviços críticos sem tratamento	
	Dano 3:	Baixa qualidade do serviço	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realizar mapeamento das atribuições das áreas	STI
	2	Realizar mapeamento dos processos	STI
	3	Prever disponibilidade das ferramentas a serem utilizadas	Equipe de planejamento da contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas nos descumprimentos contratuais	CGESP/DACTIC
	2	Treinamento das partes	Fiscais e contratada
	3	Troca das ferramentas utilizadas (gestão / comunicação)	STI

4 - APROVAÇÃO E ASSINATURA

Conforme § 5º do art. 38 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, e pela Equipe de Fiscalização e Gestor do Contrato, na fase de Gestão do Contrato.

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo ato nº 73/2023 de 11 de julho de 2023.

Integrante Requisitante	Integrantes Técnicos	Integrantes Administrativos

Brasília, julho de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto Vieira Chaves, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 19/03/2024, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Muzzi Soares, Coordenador(a) da Coord. de Sistemas Administrativos da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 27/03/2024, às 10:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pontes Silva, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 28/03/2024, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Augusto Freitas Campos, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 28/03/2024, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Santana Carvalho, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 28/03/2024, às 11:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Filipe Gomes de Vasconcelos Costa, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 28/03/2024, às 11:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Leonardo Magalhães Chaves, Analista de Sistemas da Prefeitura da UnB**, em 28/03/2024, às 14:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 04/04/2024, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11061782** e o código CRC **0A6A0372**.

ANEXO II - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90201/2024
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI
UASG: 154040

CONTRATO Nº XXX/2024**PROCESSO Nº 23106.016945/2023-65**

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº
XXX/2024 QUE CELEBRAM ENTRE SI
A UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA E A
[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA].

A Universidade de Brasília com sede Campus Universitário Darcy Ribeiro - Asa Norte - Brasília-DF, criada pela Lei 3.998, de 15/12/61, instituída pelo Decreto 500, de 15/01/62, inscrita no CNPJ sob o nº 00038174/0001-43, neste ato representado pelo [Cargo do servidor], [nome do servidor],[nacionalidade], [estado civil], residente nesta cidade, portadora da Carteira de Identidade nº X.XXX.XXX - SSP/DF e do CPF XXX.XXX.XXX-XX, credenciado por delegação de competência, por meio do Ato da Reitoria nº 1301/2021, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90201/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviço técnico especializado na área de TI com o objetivo de realizar atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível no âmbito da Universidade de Brasília, campus, campi e demais unidades, especificado no item 1.1 Termo de Referência, anexo I do edital de Pregão nº 90201/2024 conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Discriminação do objeto:

Grupo	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Meses	12		
	2	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)				
VALOR TOTAL DO CONTRATO							

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos e apêndices dos documentos supracitados.

2. CLAUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, devendo observar o disposto nos arts. 105 ao 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. Os valores da contratação estão discriminados na tabela do Item 1.2. deste instrumento.

5.2. Os valores incluem todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Item 11.7 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contados da data da apresentação da proposta da contratada, em ____/____/2024.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de

referência:

- 8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.1.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.1.9. A Administração terá o prazo de um mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de um mês.
- 8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

- 9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:
 - 9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
 - 9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
 - 9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.9. 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 e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo 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.

9.1.12. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.14. 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.

9.1.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.1.16. 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;

9.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

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

9.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD. 10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

11.1. A contratação, visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse

coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv. Multa:

1. moratória de 0,033% (zero, vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2. moratória de 0,033% (zero, vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

vi. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

1. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
2. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
3. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
4. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

5. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa de até 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sendo aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida, ressalvadas as infrações da tabela do item 11.5.2.1 do Termo de Referência.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- 12.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 12.6.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 12.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 12.6.4. os danos que dela provierem para o Contratante;
- 12.6.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.1.1. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.1.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia. 13.3.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas.

13.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por

meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

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

I. Gestão/Unidade:

II. Fonte de Recursos:

III. Programa de Trabalho:

IV. Elemento de Despesa:

V. Plano Interno:

VI. Nota de Empenho:

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO (ART. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília, Seção Judiciária de Brasília para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente instrumento, em meio eletrônico, constante no Processo Administrativo em epígrafe, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da CONTRATANTE.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 20/06/2024, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11348197** e o código CRC **0378AED2**.

Referência: Processo nº 23106.016945/2023-65

SEI nº 11348197