PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026 **(CONTROLE ANEEL Nº 90018/2026)**	
ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **DATA: 24/11/2026** **HORÁRIO: 10H00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)** **LOCAL: PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO FEDERAL - HTTPS://WWW.GOV.BR/COMPRAS/PT-BR** **UASG: 323028**	
OBJETO:	Contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação voltados à **operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL**, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
VALOR ESTIMADO:	R$ 7.201.400,00 (sete milhões, duzentos e um mil e quatrocentos reais).
INSTRUMENTO CONTRATUAL:	Contrato.
FORMA DE ADJUDICAÇÃO:	Por grupo.

REGISTRO DE PREÇOS: ( ) SIM (x) NÃO	**VISTORIA:** ( ) SIM (x) NÃO
LICITAÇÃO EXCLUSIVA ME/EPP: ( ) SIM (x) NÃO	**RESERVA COTA ME/EPP:** ( ) SIM (x) NÃO
AMOSTRA OU DEMONSTRAÇÃO: ( ) SIM (x) NÃO	**DECRETO Nº 7.174/2010:** ( ) SIM (x) NÃO
CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço.	**MODO DE DISPUTA**: Aberto e fechado.

PRAZO PARA ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO:

- **Após a divulgação do Edital, até o horário limite para a abertura da sessão pública** : cadastrar a proposta de preços no Sistema Compras Governamentais.
- **Após a abertura do Pregão**: enviar a proposta e respectivos documentos solicitados até quatro horas úteis após a convocação pelo pregoeiro.

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO: Podem ser enviados até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, para o endereço **comprasaneel@aneel.gov.br**.	**IMPUGNAÇÕES**: Podem ser enviadas até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente até às 23h59 do último dia desse prazo (horário oficial de Brasília-DF), para o endereço **comprasaneel@aneel.gov.br**.

CONSULTA AO ANDAMENTO DO CERTAME: Em https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras. Em 'Modalidade' selecionar 'Pregão', preencher: 'Unidade compradora' com a UASG 323028 e 'Número da Compra' com o número e ano do pregão.
CONSULTA AO PROCESSO: Em https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica.
OPERAÇÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO: Dias úteis, entre 8:00 e 12:00 e entre 14:00 e 18:00 (horário de Brasília/DF).
ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS: Em caso de discordância entre as especificações dos itens no CATMAT/CATSER e as especificações do Edital, prevalecerão as últimas.
ALERTA-SE QUE DEIXAR DE ENTREGAR OU DESISTIR DA PROPOSTA, ENSEJAR O RETARDAMENTO DA LICITAÇÃO, OU NÃO APRESENTAR A DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA, PROVOCARÁ A ABERTURA DE PROCESSO PARA APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ADMINISTRATIVA VISANDO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES AO LICITANTE, INCLUSIVE O IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR COM A UNIÃO E A DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR POR ATÉ 6 ANOS, NOS TERMOS DA LEI Nº 14.133/2021 E DESTE EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026
(CONTROLE ANEEL Nº 90018/2026)
Processo Administrativo SEI 48500.033122/2025-34

A **Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL**, por intermédio do Superintendente de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações, **FRANCISCO JOSÉ PEREIRA DA SILVA**, nomeado pela Portaria nº 194, de 22 de junho de 2026, publicada no Diário Oficial da União em 29 de junho de 2026, e de acordo com a delegação de competência que lhe foi atribuída na Portaria nº 7.170, de 25 de setembro de 2026, republicada no Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2026, e de acordo com a autorização constante do Processo nº 48500.033122/2025-34, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação voltados à **operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL**, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 3 itens, conforme discriminado a seguir.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Quantidade	Métrica	Prazo (meses)	Valor unitário do Item (R$)	Valor total do Item (R$)
	1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27014	450.000	PIC (Ponto por Item de Configuração)	12	12,40	5.580.000,00

1	2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27014	11.000	Requisição de Serviço	12	84,85	933.350,00
	3	Projetos de infraestrutura de TIC	27014	4.500	UP (Unidade de Projeto)	12	152,90	688.050,00
Valor global da contratação (R$)								**7.201.400,00**

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

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

2.3. 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, excluída 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.

2.4. 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.

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

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123 de 2006, e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.7. Será concedido tratamento favorecido 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.

2.8. Não poderão disputar esta licitação:

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

2.8.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.8.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.8.4. 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;

2.8.5. 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;

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

2.8.7. 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;

2.8.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1986, concorrendo entre si;

2.8.9. 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;

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

2.8.11. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.8.12. pessoas físicas.

2.9. 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 .

2.10. O impedimento de que trata o item 2.8.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.11. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.8.4 e 2.8.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

2.13. O disposto nos itens 2.8.4 e 2.8.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.14. 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, de 2021.

2.15. A vedação de que trata o item 2.9 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. ORÇAMENTO ESTIMADO SIGILOSO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

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

4.3.1. 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;

4.3.2. 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 7°, XXXIII, da Constituição;

4.3.3. 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 ;

4.3.4. 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.

4.4. 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 .

4.5. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.5.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.5.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.5.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.5.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.5.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.5.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.5.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.5.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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:

4.11.1. 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

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

4.12. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 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.

4.14. 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.

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. Valor unitário do item, valor total do item e Valor global da contratação, expressos em Reais:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Quantidade	Métrica	Prazo (meses)	Valor unitário do Item (R$)	Valor total do Item (R$)
1	1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27104	450.000	PIC (Ponto por Item de Configuração)	12	00,00	0.000.000,00
	2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27104	11.000	Requisição de Serviço	12	00,00	000.000,00
	3	Projetos de infraestrutura de TIC	27104	4.500	UP (Unidade de Projeto)	12	000,00	000.000,00
Valor global da contratação (R$)								**0.000.000,00**

5.1.2. Será permitido que o licitante cadastre o valor unitário de cada item e envie lances durante a fase de disputa do certame considerando até 4 casas decimais; porém, caso convocado para envio da proposta de preços escrita, o licitante deverá apresentar o valor total do item **truncado** em duas casas decimais.

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o

PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

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

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, 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.

5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

5.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

5.12. O descumprimento das regras supramencionadas 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 sobrepreço na execução do contrato.

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

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item

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

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

6.8. O **intervalo mínimo** de diferença de valor entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R$ 0,01 (um centavo de real)**.

6.9. 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 inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.

6.11. No modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor

da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

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

6.16. 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.

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

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

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

6.18.1.1. 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;

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

6.18.1.3. 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.

6.18.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.18.1.1, 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.

6.18.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.18.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.18.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.18.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.18.4. 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.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada.

6.20. 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:

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

6.20.2. 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;

6.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

6.20.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto n° 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU n° 226, de 9 de setembro de 2025.

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

6.21.1. empresas brasileiras;

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

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

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

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

6.23.1. 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 máximo definido pela Administração.

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

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

6.23.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 4 (quatro) horas úteis, 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.

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

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. 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 nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP; e

7.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei n° 8.429, de 1992 , também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. 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.

7.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

7.5. 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 máximo 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 .

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. contiver vícios insanáveis;

7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência.

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

7.7. 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.

7.8. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

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

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

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

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

7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado.

7.9.3. No caso de obras e serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.10. 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.

7.11. 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.

7.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semiintegrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

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

7.11.3. 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.

7.11.4. 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.

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

7.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12.2. 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.

7.13. 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.

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico 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.

7.16. 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.

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

7.18. 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.

7.19. 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.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. 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 .

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

8.2. 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.

8.3. 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.

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

8.5. 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, de 2021.

8.6. 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 .

8.7. 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.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica 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 entrega das propostas.

8.9. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1. 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.

8.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf 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.

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

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

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 4 (quatro) horas úteis, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

8.12. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.12.1. 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.

8.12.2. 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.

8.13. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.11.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 4 (quatro) horas úteis, para:

8.13.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.13.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.13.3. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.13.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.14. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.15. 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.

8.16. 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

8.17. 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.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis; ou

c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1. A existência do registro do Cadin constitui fator **impeditivo** para a contratação.

9.7. Para formalização do instrumento contratual, o adjudicatário deverá:

9.7.1. Realizar a inscrição da empresa, como "Pessoa Contratada", no Cadastro Institucional da ANEEL, conforme prevê a Resolução Normativa ANEEL nº 1.004 de 08/02/2022, no link https://cda2.aneel.gov.br/public/home;

9.7.2. Realizar a inscrição do responsável pela assinatura do contrato com a ANEEL, como Usuário Externo SEI, no link https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/usuario-externo-sei;

9.7.3. Indicar preposto para representá-lo durante a execução contratual, conforme modelo de documento incluso no link https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/licitacoes-e-contratos; e

9.7.4. Apresentar a garantia da contratação, nas condições estabelecidas nas cláusulas 4.40 a 4.56 do Termo de Referência.

10. DOS RECURSOS

10.1. 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.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 30 (trinta) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
10.5. 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.
10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
10.7. 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.
10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica ou diretamente no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em https://sei.aneel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 11.1.1. 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;
- 11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
  - 11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
  - 11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
  - 11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
  - 11.1.2.4. deixar de apresentar amostra; ou
  - 11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.
- 11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 11.1.4. 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;
- 11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 11.1.6. fraudar a licitação;
- 11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
  - 11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
  - 11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
  - 11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.
- 11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 11.2.1. advertência;
- 11.2.2. multa;
- 11.2.3. impedimento de licitar e contratar e
- 11.2.4. 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.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis da ciência de Decisão SGA/ANEEL que impõe pena pecuniária, na hipótese de não acontecer interposição de recurso administrativo; ou em até 30 (trinta) dias, na hipótese de cobrança administrativa implementada pela COACI/ANEEL.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0.5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, 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 o qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, 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, de 2021.

11.9. 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 11.1.4, 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.

11.10. 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.

11.11. 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.

11.12. 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.

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

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. 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.
12.2. 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.
12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: exclusivamente para o endereço eletrônico comprasaneel@aneel.gov.br.
12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
12.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
12.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
13.2. 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.
13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
13.5. 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.
13.6. 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.
13.7. 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.
13.8. 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.
13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) nos endereços eletrônicos a seguir:
https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras; https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica; e https://www.gov.br/aneel/pt-br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes.
13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1. ANEXO I – Modelo de Proposta de Preços;
13.11.2. ANEXO II – Minuta de Contrato; e
13.11.3. ANEXO III – Termo de Referência nº 84/2026.

Brasília-DF, 4 de novembro de 2026

(assinado digitalmente)
FRANCISCO JOSÉ PEREIRA DA SILVA
Superintendente de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações

AGU - Advocacia Geral da União / CGU - Consultoria-Geral da União / Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Atualização: DEZ/2025
Edital modelo para Pregão Eletrônico - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital.
Código de Identificação Ger@ AGU: a8d6501787938206786

Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Pereira Da Silva**, **Superintendente de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações**, em 04/11/2026, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.aneel.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0499347** e o código CRC **E558DABC**.

ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL**
Gerência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - GLCC/SGA
REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026 (CONTROLE ANEEL Nº 90018/2026)

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, com os quais concordamos plenamente, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, **válida por 90 (noventa) dias**, contados da data prevista para a entrega da referida proposta. O valor ofertado abaixo é firme e irreajustável durante o prazo de validade, e inclui todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

O **valor** de nossa proposta para a prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação voltados à **operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL**, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026 (CONTROLE ANEEL Nº 90018/2026) e seus anexos, **por 12 meses**, é de _____ (por extenso), definido conforme a seguir:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Quantidade	Métrica	Prazo (meses)	Valor unitário do Item (R$)	Valor total do Item (R$)
1	1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27104	450.000	PIC (Ponto por Item de Configuração)	12	00,00	0.000.000,00
	2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27104	11.000	Requisição de Serviço	12	00,00	000.000,00
	3	Projetos de infraestrutura de TIC	27104	4.500	UP (Unidade de Projeto)	12	00,00	000.000,00
Valor global da contratação (R$)								**0.000.000,00**

(Local), de de .

_____

(Representante Legal)
(Nome da Empresa)
(CNPJ)
(Endereço)
(e-mail - endereço eletrônico - telefone)

ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNC NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A _____ PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICC ESPECIALIZADOS DE TI VOLTADOS À OPERAÇÃ SUSTENTAÇÃO, MONITORAÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃ DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC DA ANE INCLUINDO ATENDIMENTO A USUÁRIOS E EXECUÇÃ DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA SOB REGIME EXECUÇÃO POR DEMANDA E MENSURAÇÃO BASEA EM UNIDADES DE SERVIÇO DEFINIDAS EM MODE PRÓPRIO DA AGÊNCIA, POR 12 MESES.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL**, com sede na cidade de Brasília – DF, SGAN 603, Bloco "J", inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.270.669/0001-29, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações, **FRANCISCO JOSÉ PEREIRA DA SILVA**, nomeado pela Portaria nº 194, de 22 de junho de 2026, publicada no Diário Oficial da União em 29 de junho de 2026, e de acordo com a delegação de competência que lhe foi atribuída na Portaria nº 7.171, de 25 de setembro de 2026, republicada no Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2026, portador da Matrícula Funcional nº ********* doravante denominado CONTRATANTE , e o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº _____, sediado(a) à _____, em _____ doravante designado CONTRATADO, 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 48500.033141/2025-61 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 21/2026 (CONTROLE ANEEL Nº 90018/2026), mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação voltados à operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos conforme condições, por 12 meses, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
1.2. Objeto da contratação:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Quantidade	Métrica	Prazo (meses)	Valor unitário do Item (R$)	Valor total do Item (R$)
1	1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27104	450.000	PIC (Ponto por Item de Configuração)	12	00,00	0.000.000,00
	2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27104	11.000	Requisição de Serviço	12	00,00	000.000,00
	3	Projetos de infraestrutura de TIC	27104	4.500	UP (Unidade de Projeto)	12	000,00	000.000,00
Valor global da contratação (R$)								**0.000.000,00**

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 dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados do(a) assinatura, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei n° 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, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

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.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R$ xxxxxx (xxxxxxxxx).

5.2. No valor acima estão incluídas 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.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

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, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. 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;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 15 (quinze) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de 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:
9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, 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, o valor correspondente aos danos sofridos;
9.5. 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:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
9.8. 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;
9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
9.10. 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;
9.11. 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;
9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
9.13. 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;
9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com

habilitação e conhecimento adequados;
9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
9.19. 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;
9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
    9.25.1. 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.
9.26. 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 de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
9.27. 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 contrato;
9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
9.32. 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 o Termo de Referência, no prazo determinado;
9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no local e condições estabelecidas no Termo de Referência;
9.36. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas,

sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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.
13.2. 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.
13.3. 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.
13.4. 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.
13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. 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.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. 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.
13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta ou que 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
14.2. 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.
14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
14.4. 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.

14.5. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. 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: 323028 – Agência Nacional de Energia Elétrica/ 323043 – Superintendência de Gestão Técnica da Informação;

II) Fonte de Recursos: 1052000011;

III) Programa de Trabalho: 173454 - Administração Unidade;

IV) Elemento de Despesa: 3.3.90.40;

V) Plano Interno: 00000008542;

VI) Nota de Empenho: 2026NE000000.

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. 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 .

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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal 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.

[Local], [dia] de [mês] de 2026.

CONTRATANTE:	**FRANCISCO JOSÉ PEREIRA DA SILVA**	
Superintendente de Gestão Administrativa, Financeira e de Contratações		

CONTRATADA:	**NNNNNNNNN** Representante Legal	

TESTEMUNHAS:

NOME:	**NNNNNNNNN**	NOME:	**NNNNNNNNN**

Edital:

AGU - Advocacia Geral da União / CGU - Consultoria-Geral da União / Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: DEZ/2025

Edital modelo para Pregão Eletrônico - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital.

Código de Identificação Ger@AGU: a8d6501787938206786

Contrato:

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão

Atualização: AGO/2025

Colhido em 29/08/2026

ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA Nº 84/2026

O Anexo III deste Edital corresponde ao Termo de Referência - TR nº 84/2026 (protocolo SEI nº 0495585), que apresenta as características do objeto a ser contratado e os requisitos para a execução e a contratação.
Ressalte-se que também integra o referido processo de contratação o Estudo Técnico Preliminar - ETP nº 46/2026 (protocolo SEI nº 0494430), que subsidiou o planejamento inicial da contratação.
O Edital e seus anexos estão disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), vinculados à UASG 323028, e nos endereços eletrônicos https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras, e https://antigo.aneel.gov.br/licitacoes-e-contratos.
Para a consulta processual, os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica.

AGENCIA NACIONAL DE ENERGIA ELETRICA - DF

Termo de Referência 84/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
84/2026	323028-AGENCIA NACIONAL DE ENERGIA ELETRICA - DF	FERNANDO ULISSES SANTOS DE ASSUNCAO	29/10/2026 09:53 (v 0.4)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	21/2026	48500.033122/2025-34

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação, voltados à operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura, sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos, nos termos da tabela abaixo, pelo período de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Quantidade	Métrica	Prazo (meses)	Valor unitário do Item (R$)	Valor total do Item (R$)
1	1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27104	450.000	PIC (Ponto por Item de Configuração)	12	12,40	5.580.000,00
	2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27104	11.000	Requisição de Serviço	12	84,85	933.350,00
	3	Projetos de infraestrutura de TIC	27104	4.500	UP (Unidade de Projeto)	12	152,90	688.050,00
Valor global da contratação (R$)								**7.201.400,00**

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que atende a necessidades permanentes da ANEEL relacionadas à operação, sustentação e evolução do ambiente de infraestrutura de TIC, cuja prestação deve ocorrer de forma ininterrupta, sob pena de comprometimento da disponibilidade, segurança e funcionamento dos serviços institucionais; nesse contexto, a vigência contratual deverá observar a natureza continuada e a complexidade dos

serviços, sendo a vigência plurianual a mais compatível com a estratégia da Administração, com possibilidade de prorrogações sucessivas, nos termos da legislação vigente, de forma a assegurar a continuidade do serviço, a estabilidade operacional e a economicidade da contratação, conforme fundamentado no Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, a estabilidade e a evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, o qual constitui componente essencial para o funcionamento dos sistemas corporativos, para a prestação dos serviços institucionais e para o suporte às atividades regulatórias, administrativas e de gestão da Agência. Tal ambiente é caracterizado por elevada complexidade e heterogeneidade tecnológica, exigindo atuação especializada e permanente para garantir níveis adequados de disponibilidade, desempenho e segurança.

2.2. A operação e a sustentação desse ambiente envolvem a gestão contínua de ativos de tecnologia, cuja indisponibilidade ou degradação pode acarretar impactos diretos à continuidade das atividades institucionais, à prestação de serviços ao cidadão e ao cumprimento das competências legais da ANEEL, o que evidencia o caráter crítico e estruturante dos serviços objeto da contratação. Nesse contexto, a prestação desses serviços deve ocorrer de forma ininterrupta, com elevado grau de especialização técnica e aderência a boas práticas de gestão de serviços de TI.

2.3. A necessidade da contratação também decorre da evolução contínua do ambiente tecnológico da Agência, marcada pela incorporação progressiva de novas soluções, incluindo serviços em nuvem, virtualização, automação e plataformas digitais, que ampliam o conjunto de itens de configuração e elevam a complexidade operacional do ambiente. Tal cenário impõe a necessidade de um modelo de prestação de serviços flexível e capaz de responder às variações de demanda e à expansão do parque tecnológico ao longo do tempo.

2.4. Nesse contexto, a solução proposta contempla a prestação de serviços técnicos especializados organizados em três grandes frentes: operação e monitoração da infraestrutura, atendimento e suporte a usuários e execução de projetos de infraestrutura, de modo a cobrir tanto a demanda recorrente quanto as necessidades de evolução e modernização do ambiente computacional da Agência, assegurando alinhamento entre a operação cotidiana e as iniciativas de transformação tecnológica.

2.5. A definição dos quantitativos dos serviços que compõem a contratação foi realizada com base em análise de dados históricos de consumo, na caracterização atual do ambiente de infraestrutura de TIC e em projeções de crescimento e expansão, considerando-se, ainda, margens técnicas de segurança para acomodar variações naturais da demanda ao longo da vigência contratual.

2.6. A contratação busca assegurar benefícios diretos à Administração, tais como a continuidade e melhoria da prestação dos serviços de TIC, a elevação da maturidade operacional do ambiente tecnológico, o aumento da eficiência na gestão da infraestrutura, a redução de riscos operacionais e a capacidade de evolução contínua do ambiente computacional da ANEEL, em alinhamento com suas necessidades institucionais e com as diretrizes de governança de tecnologia da informação.

2.7. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 02270669000129-0-000001/2026;
II) Data de publicação no PNCP: 12/05/2025;
III) Id do item no PCA: 57;
IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
V) Identificador da Futura Contratação: 323028-21/2026.

2.8. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da ANEEL, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
N1	*OE 13 - Aumentar a robustez da infraestrutura de tecnologia e da segurança cibernética com inovação*

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027	
ID	**Ação do PDTIC**

AC 137	Serviços técnicos de TI para sustentação e administração da infraestrutura de rede, do datacenter, do banco de dados e da segurança da informação

2.9. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

Síntese: Serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação voltados à operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura, sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos.

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026 e nos anexos deste Termo de Referência.
3.2. A solução de TIC consiste na adoção de modelo integrado de prestação de serviços de infraestrutura de TIC, estruturado com base em execução sob demanda, mensuração por unidades de serviço e orientação a resultados, conforme modelo próprio da ANEEL e detalhamento constante do Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026.
3.3. A solução está organizada em componentes complementares que, em conjunto, asseguram a sustentação e evolução do ambiente tecnológico da Agência, abrangendo serviços contínuos de operação e monitoração, tratamento de demandas operacionais e execução de atividades de natureza evolutiva, de forma a garantir equilíbrio entre estabilidade operacional e capacidade de transformação tecnológica.
3.4. A mensuração e a remuneração dos serviços baseiam-se em métricas específicas, definidas de forma a refletir o esforço técnico associado à execução das atividades, compreendendo unidades relacionadas à sustentação da infraestrutura, ao atendimento de demandas e à realização de projetos, conforme quantitativos e critérios estabelecidos nos artefatos de planejamento da contratação.
3.5. A solução será executada ao longo de seu ciclo de vida por meio de modelo estruturado de prestação de serviços, contemplando fases de transição inicial, operação assistida, execução plena, evolução contínua e encerramento contratual, com base em processos formais de gestão de serviços de TIC, incluindo planejamento, execução, monitoramento e controle das atividades, formalização das demandas por Ordens de Serviço e acompanhamento por indicadores de desempenho e relatórios periódicos, de modo a garantir a continuidade operacional, a rastreabilidade das atividades, a melhoria contínua dos serviços e a adequada transferência de conhecimento ao longo da vigência e na transição contratual.
3.6. A concepção da solução privilegia a flexibilidade operacional e a escalabilidade, permitindo a adaptação às variações do ambiente tecnológico e da demanda institucional, bem como o alinhamento progressivo às diretrizes de governança e às necessidades estratégicas da ANEEL.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio
4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

Requisito	Descrição
Continuidade da prestação dos serviços de infraestrutura de TIC	A contratação deverá assegurar a continuidade, regularidade e qualidade dos serviços de operação, sustentação e administração da infraestrutura de TIC, de forma a preservar a disponibilidade, estabilidade e segurança dos serviços corporativos essenciais ao funcionamento institucional da ANEEL.
Operação e sustentação do ambiente tecnológico institucional	A solução deverá contemplar a operação e a sustentação técnica do ambiente de infraestrutura da Agência, incluindo os serviços necessários à administração, manutenção e evolução dos itens de configuração que suportam os serviços de TIC corporativos, bom como os ativos e os componentes de infraestrutura relacionados, assegurando a gestão contínua das atualizações do ambiente computacional, incluindo aplicação de patches, correções, ajustes de configuração e modernizações incrementais, de forma planejada e coordenada, com vistas à estabilidade, segurança e mitigação de riscos decorrentes de vulnerabilidades e obsolescência.

Gestão de desempenho e capacidade	A solução deverá possibilitar acompanhamento técnico do desempenho, capacidade, disponibilidade e integridade dos componentes da infraestrutura, com vistas à manutenção da estabilidade dos serviços e ao planejamento da evolução do ambiente computacional.
Atendimento e suporte ao usuário de infraestrutura	A contratação deverá contemplar a continuidade das atividades de atendimento e suporte ao usuário de infraestrutura de TI, abrangendo o tratamento de requisições de serviço, ajustes de configuração, concessão e revisão de acessos, habilitação de recursos e tratamento de falhas estruturais relacionadas ao ambiente tecnológico.
Execução de projetos de infraestrutura	A solução deverá viabilizar a execução de projetos de infraestrutura de TI, compreendendo atividades temporárias e especializadas de implantação, migração, atualização, integração, revisão arquitetural, expansão ou modernização do ambiente tecnológico, em complemento à operação rotineira.
Segurança da informação aplicada à infraestrutura	A contratação deverá prover apoio contínuo à segurança da informação no âmbito da infraestrutura de TIC, abrangendo monitoramento de eventos e alertas, análise de vulnerabilidades, aperfeiçoamento de controles, apoio à prevenção, detecção, contenção, resposta e recuperação diante de incidentes, inclusive com possibilidade de acionamento de especialistas com conhecimento altamente especializado, quando necessário.
Apoio ao tratamento de incidentes de segurança	A solução deverá apoiar a apuração, análise, tratamento e documentação de incidentes de segurança cibernética relacionados ao ambiente de infraestrutura, incluindo investigação técnica, análise de causa raiz, proposição de medidas corretivas e preventivas e fornecimento de subsídios técnicos para tomada de decisão pela ANEEL.
Adequação a controles e diretrizes normativas de segurança	A contratação deverá apoiar a implementação, manutenção, revisão e aperfeiçoamento dos controles de segurança da informação e de segurança cibernética previstos em normativos internos e externos aplicáveis à ANEEL, inclusive aqueles decorrentes de diretrizes, orientações e padrões emanados de instâncias como CTIR Gov, GSI, SGD/MGI, PPSI e referências correlatas.
Integração entre operação, suporte e projetos	A contratação deverá garantir atuação integrada entre as frentes de operação, atendimento ao usuário, segurança, monitoração e projetos de infraestrutura, de forma a assegurar tratamento coordenado das demandas e maior eficiência na prestação dos serviços.
Integração com os demais serviços de TIC da Agência	A solução deverá operar de forma harmônica com os demais contratos, equipes, processos e modelos de prestação de serviços de TIC existentes na ANEEL, assegurando interoperabilidade, cooperação entre áreas e funcionamento sinérgico do ecossistema institucional de tecnologia.
Absorção de práticas DevOps	A contratação deverá absorver, no escopo pertinente, atividades técnicas associadas a DevOps, automação e arquitetura de soluções, quando vinculadas à sustentação e evolução do ambiente computacional.
Observância do arcabouço normativo institucional	A contratada deverá conhecer, observar e aplicar os normativos, políticas, procedimentos e diretrizes internas da ANEEL relacionados à governança, segurança, operação e gestão dos recursos de TIC, de forma a assegurar aderência às regras institucionais e às exigências aplicáveis à Administração Pública.
Governança, rastreabilidade e suporte à conformidade	A solução deverá permitir a execução dos serviços com rastreabilidade, controle, formalização e geração de evidências, apoiando atividades de governança, auditoria, acompanhamento contratual, gestão de riscos e verificação de conformidade.

Documentação e gestão do conhecimento	A contratação deverá prever a produção, atualização, organização e manutenção da documentação técnica, dos registros operacionais e da base de conhecimento associada aos serviços prestados, de modo a preservar o conhecimento institucional, reduzir dependência de conhecimento tácito e favorecer a continuidade operacional.
Evolução contínua da maturidade operacional	A solução deverá contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos processos de operação, sustentação e governança da infraestrutura de TIC, promovendo maior previsibilidade, padronização, qualidade e capacidade de resposta às demandas institucionais.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.2.1 Sem prejuízo do disposto no subitem anterior, caberá à Contratada, no contexto da execução dos serviços de atendimento e suporte, prestar orientações claras e suficientes aos usuários para a adequada compreensão das providências adotadas em cada atendimento, bem como registrar, na ferramenta de gestão de serviços utilizada pela Contratante, as informações pertinentes ao chamado, incluindo, quando cabível, seu status, andamento, tratamento realizado e solução adotada.

4.2.2 Caberá ainda à Contratada manter atualizada, de forma clara, estruturada e padronizada, a Base de Conhecimento relacionada aos serviços prestados, com o registro de orientações, procedimentos, scripts, soluções aplicadas, lições aprendidas e demais informações necessárias à padronização do atendimento, à retenção do conhecimento, à rastreabilidade das ações executadas e à continuidade operacional.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 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 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Será ainda observada a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, no que for aplicável ao modelo próprio excepcionalmente autorizado pela Secretaria de Governo Digital, conforme fundamentação apresentada no Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026.

Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas/adaptativas/evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade do ambiente de Tecnologia da Informação da ANEEL.

4.5.1 A solução a ser contratada deverá assegurar a manutenção contínua da infraestrutura de tecnologia da informação abrangida pelo objeto, de modo a preservar a disponibilidade, a estabilidade, a segurança e o desempenho dos serviços suportados pelo ambiente computacional institucional. Para esse fim, deverão ser contempladas atividades incidentes sobre redes de computadores, datacenter, soluções de infraestrutura, bancos de dados, segurança da informação, suporte ao usuário de infraestrutura de TI e atualização do respectivo ambiente computacional, em consonância com o caráter continuado e essencial do serviço.

4.5.2 A manutenção deverá compreender atividades preventivas e corretivas, incluindo instalação, configuração, monitoração, manutenção, administração e resolução de incidentes e problemas, bem como realização de atualizações de software, aplicações de patches de correção de sistema operacional e de segurança e demais ações destinadas a manter o ambiente o mais atualizado e estável possível. Também deverão ser contempladas as rotinas de monitoração do ambiente, tais como monitoramento de redes, conectividade, itens de configuração, servidores, bancos de dados, softwares estruturantes e aplicações, inclusive quanto ao desempenho.

4.5.3 As ações de manutenção que impliquem alteração do ambiente deverão observar procedimento de análise de impacto, planejamento e controle, especialmente quando houver risco potencial à continuidade dos serviços de TI. Nessas hipóteses, as intervenções deverão ser previamente analisadas e autorizadas pela ANEEL, podendo, quando couber, ser tratadas fora do escopo da operação rotineira. Do mesmo modo, o tratamento de problemas, mudanças e scripts de monitoramento deverá observar pactuação de prazos e acompanhamento formal.

4.5.4 A solução deverá ainda comportar atuação proativa para identificação de melhorias, evolução do ambiente computacional, mitigação de riscos operacionais e pronta resposta a incidentes e situações de crise, inclusive com escalonamento para suporte especializado e acompanhamento de chamados junto a fabricantes e outros fornecedores, quando necessário.

Requisitos Temporais

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

4.8.1 A execução dos serviços deverá observar os prazos máximos de atendimento definidos neste Termo de Referência, observados o Anexo I – Modelo de Prestação do Serviço e Anexo VII - Instrumento de Medição de Resultado – IMR Acordo de Níveis de Serviços.

4.8.2 Para atividades executadas em regime continuado ou sob gestão por chamados, os prazos serão aferidos prioritariamente em horas, em compatibilidade com os regimes de funcionamento dos serviços, os horários pactuados e as regras de contagem estabelecidas neste Termo de Referência.

4.8.3 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não houver disposição expressa em contrário, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8.4 Todos os prazos citados, quando não expressos de forma diversa, serão considerados em dias corridos. Quando os prazos forem definidos em horas, sua contagem observará o regime de prestação do serviço aplicável à respectiva categoria, compreendendo o intervalo entre o marco inicial de contagem e o limite temporal máximo estabelecido para o atendimento ou para a solução.

4.8.4.1. Nos serviços executados sob regime 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana), a contagem em horas será contínua.

4.8.4.2. Nos serviços executados sob regimes parciais, como 13x5 (13 horas por dia, cinco dias por semana, considerando o período de segunda-feira a sexta-feira) ou 12x5 (12 horas por dia, 5 dias por semana, considerando o período de segunda-feira a sexta-feira), a contagem em horas deverá observar exclusivamente as janelas de funcionamento previstas para a respectiva categoria de serviço, desconsiderando os períodos fora da janela contratada, salvo quando houver determinação diversa da Contratante ou situação excepcional que exija atuação fora do expediente ordinário.

4.8.4.3. Sempre que houver impossibilidade objetiva de prosseguimento do atendimento por dependência de ação da Contratante, de terceiro, de fornecedor, de fabricante ou por outra causa formalmente justificada e registrada, a demanda poderá ser colocada em estado de pendência ou equivalente, hipótese em que a suspensão e a retomada da contagem deverão ficar devidamente registradas na ferramenta de gerenciamento de serviços, com rastreabilidade suficiente para fins de fiscalização.

4.8.5 Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos máximos de início de atendimento e de solução de problema previstos no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço, sem prejuízo de outros prazos específicos previstos para projetos, mudanças, atividades planejadas, entregas documentais, transição contratual e demais obrigações correlatas.

4.8.6 Os prazos acima constituem referência mínima para o atendimento e a solução das demandas continuadas e deverão ser complementados, quando necessário, por prazos específicos para outras categorias de serviço constantes do Catálogo de Serviços, inclusive comunicação de dados, mensageria, ativos, mudanças planejadas, monitoração, suporte especializado e outras atividades correlatas.

4.8.7 Para atividades de projeto, implantação, mudança relevante, entrega documental, transição inicial, transição final ou demais atividades cuja execução não se enquadre no modelo ordinário de chamados, os prazos deverão constar expressamente da respectiva Ordem de Serviço, Proposta Técnica, cronograma aprovado ou Plano específico, prevalecendo, nesses casos, a disciplina temporal própria da demanda formalizada.

4.8.8 Quando aplicável, os serviços deverão observar também os regimes de prestação abaixo, sem prejuízo da execução de atividades fora do expediente ordinário quando necessária à continuidade, disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC.

4.8.8.1. a) Operação e monitoração: 24x7;

4.8.8.2. b) Ilha de operação e monitoração: 13x5, das 7h às 20h;

4.8.8.3. c) Ilha de atendimento e suporte: 12x5, das 7h30 às 19h30.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) da ANEEL, aprovada pela Portaria nº 6.143, de 2019, e respectivas normas complementares, tais como o Programa de Governança em Privacidade (PGP/ANEEL), instituído pela Portaria nº 7.026, de 2025, o Plano de Resposta e Comunicação de Incidentes de Segurança com Dados Pessoais (PRIS-DP/ANEEL), instituído pela Portaria nº 7.062, de 2026, e a Instrução Administrativa/SGI nº 5/2025, sobre a Política de Ciclo de Vida do Dado na ANEEL, disponíveis em https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/normas-internas-de-organizacao. Deverá haver observância às demais normas e diretrizes da Administração Pública Federal relacionadas ao tema, em especial a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e o Decreto nº 12.572/2025.

4.10. Para atingimento de tais condicionantes, ressalte-se que o Contratado deverá observar na execução as disposições do Anexo VIII deste Termo de Referência – Gestão de Privacidade e Segurança da Informação - Requisitos e Obrigações; e, conforme previsto na seção "Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança" do Termo de Referência, deverá apresentar, antes do início da execução do contrato, termos assinados pelo representante legal da empresa e pelos profissionais alocados, declarando ciência e disposição à manutenção e segurança vigentes no órgão, cujos modelos estão disponíveis no sítio da ANEEL, pelo link https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/licitacoes-e-contratos.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.11. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.11.1 A solução a ser contratada deverá ser executada em conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social aplicáveis às contratações públicas, observando, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e suas atualizações.

4.11.2 Espera-se que a futura contratada adote práticas que promovam o uso racional de recursos materiais e tecnológicos, a prevenção de desperdícios, a redução de impactos ambientais associados à execução dos serviços e a destinação ambientalmente adequada de resíduos eventualmente gerados no âmbito contratual, especialmente quando houver substituição de componentes, utilização de insumos, embalagens ou descarte de materiais eletrônicos.

4.11.3 No aspecto social, a execução dos serviços deverá observar padrões de conduta compatíveis com o ambiente institucional da ANEEL, com respeito à dignidade da pessoa humana, à diversidade, à inclusão e à vedação de práticas discriminatórias. Os profissionais alocados deverão atuar com urbanidade, ética, sigilo, cooperação e respeito às normas internas da Administração, preservando a imagem institucional e mantendo postura compatível com a criticidade e a sensibilidade do ambiente de infraestrutura de tecnologia da informação.

4.11.4 No aspecto cultural e de comunicação, a solução deverá ser compatível com o contexto organizacional da Administração Pública Federal, de modo que a documentação, os registros técnicos, os relatórios, os procedimentos operacionais e as comunicações formais produzidos no âmbito da contratação sejam apresentados em língua portuguesa, com clareza, precisão e padronização suficientes para viabilizar sua adequada compreensão, fiscalização, transferência de conhecimento e continuidade operacional. Também se espera que a contratada observe as diretrizes institucionais aplicáveis à transparência, à gestão da informação, à segurança da informação e à produção de documentos técnicos em padrões aderentes às necessidades da ANEEL.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.12. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.13. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.13.1 Os requisitos de arquitetura tecnológica aplicáveis à contratação estão detalhados no Anexo III deste Termo de Referência – Descrição do Ambiente de TI da Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.14.1 A Contratada deverá apresentar e executar planejamento de implementação da solução proposta para atendimento ao objeto, contemplando as medidas necessárias ao início regular da execução contratual, com definição de etapas, responsáveis, cronograma, entregas, mecanismos de acompanhamento e critérios de aceite. Essa implementação deverá abranger a forma como a contratada organizará e disponibilizará sua estrutura operacional para prestar os serviços contratados, em conformidade com os requisitos técnicos, operacionais e de governança estabelecidos pela ANEEL.

4.14.2 A implementação deverá compreender, no mínimo, a designação do preposto, a mobilização e alocação da equipe, a comprovação dos perfis profissionais exigidos, a apresentação do plano de implantação, a absorção e transferência de conhecimento, o credenciamento e a obtenção dos acessos necessários, a integração às ferramentas e processos institucionais e a preparação das rotinas, artefatos e procedimentos que sustentarão a execução dos serviços. A Contratada deverá assegurar que essas providências sejam concluídas de forma tempestiva, completa e compatível com a criticidade do ambiente operacional da ANEEL.

4.14.3 A fase de implementação deverá ser conduzida com comunicação contínua com a Contratante, permitindo alinhamentos, validações e ajustes imediatos sempre que necessário, de modo a assegurar a adequada absorção das atividades, reduzir a curva de aprendizado e viabilizar o início da prestação dos serviços com o menor impacto possível sobre a continuidade, a qualidade e a segurança do ambiente de infraestrutura de TI.

Requisitos de Implantação

4.15. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.15.1 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação estabelecidos neste item e no Anexo I – Modelo de Prestação do Serviço, que disciplinará, de forma detalhada, as rotinas, estruturas operacionais, fluxos, artefatos, mecanismos de controle e atividades necessárias à inserção contratual, à transição inicial e ao início regular da execução.

4.15.2 A implantação da solução deverá ser compatível com a natureza do objeto, que não consiste na construção de novo ambiente de infraestrutura, mas na assunção, organização e plena operação de ambiente já existente e produtivo, com preservação da continuidade, da qualidade e da segurança dos serviços institucionais de TIC.

4.15.3 A implantação deverá ser orientada à entrada em operação da futura contratada com o menor impacto possível, compreendendo, no mínimo:

4.15.3.1. o planejamento da transição contratual;
4.15.3.2. a absorção progressiva das rotinas operacionais;
4.15.3.3. a integração aos processos e às ferramentas institucionais de gerenciamento de serviços de TI;
4.15.3.4. a preparação das estruturas operacionais necessárias à execução; e
4.15.3.5. a adoção de comunicação contínua com a Contratante, para fins de alinhamento, validação e ajuste das atividades da fase inicial.

4.15.4 A Contratada deverá apresentar e executar Plano de Inserção/Implantação, contendo, no mínimo:

4.15.4.1. cronograma geral do repasse e da implantação, com etapas, atividades, datas de início e término, produtos gerados, recursos envolvidos e marcos intermediários;
4.15.4.2. identificação nominal dos profissionais envolvidos na transição e implantação, com indicação de seus papéis e responsabilidades;
4.15.4.3. regras de relacionamento entre as partes e estratégia de acompanhamento do repasse;
4.15.4.4. planejamento para mobilização e alocação da equipe;
4.15.4.5. comprovação dos perfis profissionais exigidos;
4.15.4.6. plano de absorção e transferência de conhecimento;
4.15.4.7. plano de credenciamento e obtenção dos acessos necessários;
4.15.4.8. integração às ferramentas e processos institucionais; e
4.15.4.9. preparação das rotinas, artefatos e procedimentos que sustentarão a execução contratual.

4.15.5 Sem prejuízo de ajustes devidamente justificados e aprovados pela Contratante, a fase de implantação deverá observar os seguintes marcos mínimos de início da execução, em linha com a experiência contratual pretérita da ANEEL:

Prazo	Ações / Entregas	Responsável principal
Até o 1º dia útil após a assinatura do contrato	Convocação da reunião inicial.	ANEEL

Até 5 dias úteis da assinatura	Realização da reunião inicial; apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto; entrega do Plano de Inserção; entrega do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	ANEEL e Contratada
Até 10 dias úteis da assinatura	Alocação da equipe de transição contratual.	Contratada
Até 20 dias úteis da assinatura	Disponibilização do link de dados, quando aplicável; validação do link de dados pela Contratante.	Contratada (disponibilização) e Contratante (validação)
Até 45 dias corridos da assinatura	Conclusão da transição contratual; transferência de conhecimento e fornecimento das informações necessárias à execução contratual; implantação da solução de monitoração; entrega da relação nominal dos profissionais; entrega dos currículos e certificados para comprovação dos perfis exigidos; entrega do plano de implantação das estruturas operacionais; disponibilização de Relatório Técnico de Atividades em caráter experimental, quando cabível.	Predominantemente Contratada, ressalvada a transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual, atribuída à Contratante.

4.15.6 O início regular da prestação dos serviços ficará condicionado ao cumprimento das etapas prévias da implantação e à validação, pela Contratante, das condições técnicas indispensáveis à operação, inclusive quanto a:

4.15.6.1. repasse mínimo de conhecimentos;
4.15.6.2. apresentação e validação dos perfis profissionais exigidos;
4.15.6.3. disponibilização e homologação dos acessos necessários;
4.15.6.4. integração com a ferramenta de ITSM e com os processos institucionais de gerenciamento de serviços;
4.15.6.5. implantação ou disponibilização da solução de monitoração, quando integrante da solução; e
4.15.6.6. aprovação das estruturas operacionais mobilizadas para a execução.

4.15.7 O detalhamento operacional da implantação deverá estar refletido no Anexo I – Modelo de Prestação do Serviço, inclusive quanto à organização das estruturas especializadas de execução, tais como: Ilha de Operação e Monitoração, Equipe de Operação e Monitoração, Núcleo de Operação e Controle (NOC), Ilha de Atendimento e Suporte e Equipe de Projetos de Infraestrutura, bem como quanto aos processos mínimos de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, configuração e ativos, catálogo de serviços, níveis de serviço e conhecimento.
4.15.8 A execução dos serviços implantados deverá ser suportada por ferramentas especializadas e por mecanismos formais de controle e acompanhamento, inclusive ferramenta de ITSM, solução de monitoração e instrumentos de gestão de projetos, além da emissão de Ordens de Serviço e da elaboração periódica de Relatório Técnico de Atividades (RTA), nos termos do modelo operacional da contratação.
4.15.9 A Contratada deverá assegurar que a implantação seja concluída de forma tempestiva, completa e compatível com a criticidade do ambiente operacional da ANEEL, não podendo alegar insuficiência de repasse ou de transição após o exaurimento do prazo contratualmente fixado para a fase de inserção, ressalvada prorrogação excepcional devidamente justificada e formalmente aceita pela Contratante.
4.15.10 A disciplina desta seção deverá ser interpretada de forma sistemática com as cláusulas de metodologia de trabalho, transferência de conhecimento e transição e encerramento contratual, de modo a assegurar simetria entre a entrada da nova contratada e a futura saída do contratado, preservando a documentação técnica, a base de conhecimento, os artefatos operacionais e a continuidade dos serviços.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.18. Os requisitos desta seção estão detalhados no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.

Requisitos de Formação da Equipe

4.19. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.20. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.21. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.22. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 13 (treze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica.

4.23. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.24. A metodologia de trabalho para a execução dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá observar modelo orientado a serviços, baseado em resultados, estruturado em processos formais de gestão, controle e melhoria contínua, conforme diretrizes descritas a seguir.

4.25. A execução dos serviços deverá ser realizada sob enfoque de gestão de serviços de TI, com organização das atividades em processos estruturados e orientados à entrega contínua de valor ao negócio, contemplando planejamento, operação, monitoramento e controle dos serviços prestados.

4.26. A metodologia deverá contemplar organização em estruturas especializadas, conforme o modelo operacional:

4.26.1 Ilha de Operação e Monitoração: responsável por atividades de gerenciamento de incidentes, problemas, configuração e suporte local;
4.26.2 Equipe de Operação e Monitoração: atuação preferencialmente remota, com maior especialização técnica;
4.26.3 Núcleo de Operação e Controle (NOC): responsável pelo monitoramento contínuo do ambiente;
4.26.4 Ilha de Atendimento e Suporte: responsável pela gestão e atendimento de requisições de serviço;
4.26.5 Equipe de Projetos de Infraestrutura: responsável pela execução de demandas estruturadas de caráter temporário.

4.27. Essa estrutura deverá permitir flexibilidade de alocação de recursos e compartilhamento de profissionais, condicionada ao atendimento dos níveis de serviço pactuados.

4.28. A execução do serviço deverá contemplar a adoção de processos formais de gerenciamento de serviços de TI, incluindo, no mínimo:

4.28.1 Gerenciamento de Incidentes;
4.28.2 Gerenciamento de Problemas;
4.28.3 Gerenciamento de Mudanças;
4.28.4 Gerenciamento de Configuração e Ativos;
4.28.5 Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
4.28.6 Gerenciamento de Nível de Serviço;
4.28.7 Gerenciamento do Conhecimento.

4.29. A execução dos serviços deverá ser suportada por ferramentas especializadas, incluindo:

4.29.1 Ferramenta de ITSM e/ou ferramenta com capacidade analítica complementar para registro e controle de incidentes, problemas, requisições e mudanças;
4.29.2 Solução de monitoração para acompanhamento contínuo do ambiente;
4.29.3 Ferramentas de gestão de projetos para demandas estruturadas.

4.30. A metodologia de trabalho preverá mecanismos formais de controle e acompanhamento da execução contratual, compreendendo a elaboração periódica de Relatório Técnico de Atividades (RTA), no qual deverão ser registradas, no mínimo, as atividades executadas, os indicadores de desempenho apurados, as falhas e ocorrências identificadas, bem como a volumetria dos serviços prestados e respectivas medições. Adicionalmente, deverá contemplar a apresentação de indicadores gerenciais e de visibilidade operacional que permitam o monitoramento contínuo da prestação dos serviços, assegurando transparência e rastreabilidade das informações, bem como a avaliação dos resultados pela contratante para fins de aceite e validação do cumprimento das obrigações contratuais.

4.31. A prestação do serviço será orientada por acordos de nível de serviço (ANS), de modo a garantir o cumprimento dos prazos de atendimento conforme a criticidade das demandas, a manutenção dos níveis adequados de disponibilidade e desempenho dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, bem como a avaliação contínua da qualidade da prestação dos serviços, com vistas ao atendimento dos resultados esperados e à conformidade com o modelo de contratação por desempenho adotado pela ANEEL.

4.32. A prestação dos serviços deverá ocorrer em modelo híbrido, contemplando atividades executadas tanto nas dependências da contratante quanto em regime remoto, conforme a natureza de cada categoria de serviço e as necessidades operacionais do ambiente de TIC. Para os serviços executados de forma presencial, a contratante irá disponibilizar infraestrutura básica necessária à execução das atividades, observados os padrões institucionais adotados, enquanto, para os serviços prestados remotamente, caberá à contratada prover todos os recursos tecnológicos e logísticos necessários, incluindo conectividade, equipamentos e ferramentas, garantindo a adequada execução dos serviços e o atendimento aos requisitos de segurança da informação e níveis de serviço estabelecidos.

4.33. Os demais detalhamentos referentes à execução dos serviços, incluindo prazos, cronogramas, especificações técnicas, fluxos operacionais, critérios de priorização e demais condições específicas, constam no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.34. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.35. A solução contratada deverá atender integralmente às diretrizes e boas práticas de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), com a Política de Segurança da Informação da ANEEL e com os normativos federais aplicáveis. É indispensável que sejam observados os princípios de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, garantindo

que os dados corporativos e pessoais sejam tratados de forma segura durante todas as fases da execução.
4.36. Para atingimento de tais condicionantes, ressalte-se que o Contratado deverá observar na execução as disposições do Anexo VIII deste Termo de Referência – Gestão de Privacidade e Segurança da Informação - Requisitos e Obrigações; e, conforme previsto na seção "Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança" do Termo de Referência, deverá apresentar, antes do início da execução do contrato, termos assinados pelo representante legal da empresa e pelos profissionais alocados, declarando ciência e disposição à manutenção de sigilo e segurança e ao respeito às normas do órgão, cujos modelos estão disponíveis no sítio da ANEEL, pelo link https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/licitacoes-e-contratos.

Vistoria
4.37. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade
4.38. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.38.1 Uso racional de recursos materiais e tecnológicos: a execução dos serviços deverá observar práticas voltadas ao uso racional de recursos, à prevenção de desperdícios e à redução de impactos ambientais associados à prestação contratual, inclusive quanto à utilização de equipamentos, conectividade, ferramentas e demais recursos tecnológicos necessários à operação, monitoração, atendimento e execução de projetos de infraestrutura de TIC;
4.38.2 Gestão ambientalmente adequada de materiais e resíduos: a contratada deverá adotar medidas para assegurar a destinação ambientalmente adequada de resíduos eventualmente gerados no âmbito da execução contratual, especialmente nos casos de substituição de componentes, utilização de insumos, embalagens ou descarte de materiais eletrônicos, observadas as normas aplicáveis e as orientações da Contratante, e
4.38.3 Responsabilidade social, conduta profissional e adequação cultural da prestação: a execução dos serviços deverá observar padrões de conduta compatíveis com o ambiente institucional da ANEEL, com respeito à dignidade da pessoa humana, à diversidade, à inclusão e à vedação de práticas discriminatórias, devendo os profissionais atuar com urbanidade, ética, sigilo, cooperação e respeito às normas internas da Administração. A documentação, os registros técnicos, os relatórios, os procedimentos operacionais e as comunicações formais produzidos no âmbito da contratação deverão ser apresentados em língua portuguesa, com clareza, precisão e padronização suficientes para viabilizar sua adequada compreensão, fiscalização, transferência de conhecimento e continuidade operacional.

Subcontratação
4.39. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação
4.40. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.
4.41. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.41.1 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
4.41.2 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.
4.41.3 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
4.41.4 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
4.41.5 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.42. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
4.43. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
4.44. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
4.45. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.45.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.46. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.46.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
4.46.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
4.46.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.47. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
4.48. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
4.49. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
4.50. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
4.51. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.51.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
4.51.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.52. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.52.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
4.52.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.53. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
4.54. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
4.55. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
4.56. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta
4.57. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.57.1 A fundamentação e a justificativa para a estimativa de quantitativo previsto na contratação estão descritas no Estudo Técnico Preliminar nº 46/2026;
4.57.2 Deverá ser observado o Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço, no qual se encontra o detalhamento do escopo do serviço, dos serviços associados ao objeto, dos métodos de execução, das rotinas operacionais, das etapas de trabalho, dos prazos aplicáveis, dos regimes de prestação, bem como dos referenciais de dimensionamento da equipe por item do objeto;
4.57.3 Para fins de elaboração da proposta, os licitantes deverão considerar o Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço de forma complementar e integrada com os demais anexos deste Termo de Referência, especialmente aqueles que apresentam informações sobre o ambiente tecnológico a ser gerenciado, os itens de configuração, os requisitos da solução de monitoração, os acordos de níveis de serviço, os catálogos de serviços e os históricos de consumo, requisições e projetos, uma vez que tais documentos reúnem os elementos técnicos, operacionais e históricos necessários à adequada compreensão do objeto, à avaliação do esforço envolvido na execução e ao correto dimensionamento da proposta comercial.

4.58. A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial, Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme o Anexo XI deste Termo de Referência – Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, contendo os elementos considerados na composição do preço ofertado, inclusive, quando aplicável, custos de pessoal, ferramentas, softwares, recursos de computação, equipamentos, serviços de informação, tributos, despesas administrativas, riscos, lucro e demais insumos necessários à execução dos serviços.

4.58.1 A planilha será utilizada estritamente como instrumento informativo e de transparência, servindo de subsídio para o registro da proposta adjudicada, em face do preço global ofertado mas não se vinculando a parâmetros prévios ou estimativas detalhadas da Administração, salvo os limites objetivos de inexequibilidade expressamente previstos no Edital e na legislação vigente;
4.58.2 A apresentação da planilha não descaracteriza o modelo próprio da ANEEL, não implica contratação por postos de trabalho, homem-hora ou dedicação exclusiva de mão de obra, nem vincula a Contratada a quantitativos fixos de profissionais, cabendo-lhe a gestão dos recursos necessários à adequada execução do objeto, ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e aos resultados estabelecidos neste Termo de Referência.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
5.1.2 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;
5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
5.1.8 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.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
5.2.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
5.2.3 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;
5.2.4 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, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
5.2.5 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
5.2.6 quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
5.2.7 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
5.2.8 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC 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;
5.2.9 fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias da emissão da ordem de serviço.
6.1.2 Data desejada para início da execução: 1/11/2026;
6.1.3 Contratação vigente da Contratante para objeto similar: Contrato nº 15/2021, firmado com a empresa Hepta Tecnologia da Informação Ltda., processo 48500.903225/2020-65.
6.1.4 A execução contratual deverá observar boas práticas de gestão de serviços, governança operacional e gerenciamento de projetos de TIC, tais como ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000, PMI/PMBOK, metodologias ágeis, DevSecOps ou modelos equivalentes, no que forem aplicáveis ao objeto, devendo a contratada manter processos, registros, relatórios, indicadores, base de conhecimento, documentação operacional e mecanismos de melhoria contínua compatíveis com os níveis de serviço pactuados.
6.1.5 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: vide o Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes regimes, horários e locais:

Prestação do serviço				
Item	**Descrição**	**Regime**	**Horário**	**Local**
1	Operação e Monitoração de Datacenter	24x7	Contínuo	Preferencialmente remoto

	Ilha de Operação e Monitoração	13x5	7:00 às 20:00	
2	Ilha de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI	12x5	7:30 às 19:30	Preferencialmente remoto, observado o cumprimento do dimensionamento mínimo presencial estabelecido no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.
3	Projetos de Infraestrutura de TI	Sob demanda		Preferencialmente remoto

6.3. As atividades presenciais, quando cabíveis, serão realizadas nas dependências da ANEEL, localizada no seguinte endereço: SGAN 603, módulos I e J, Brasília-DF, CEP 70830-030.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas que constam no Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.5.1 Equipamentos, periféricos e demais recursos tecnológicos e logísticos necessários à prestação remota dos serviços sob sua responsabilidade, incluindo conectividade e estações de trabalho adequadas à execução das atividades;

6.5.2 Ferramentas, softwares e demais recursos especializados necessários à execução, monitoração, operação, automação e controle dos serviços, quando previstos no modelo de prestação do serviço e não disponibilizados pela Contratante; e

6.5.3 Licenças, componentes acessórios, insumos e demais materiais necessários ao funcionamento dos recursos sob responsabilidade da Contratada, de modo a assegurar a continuidade, a qualidade e a segurança da prestação dos serviços.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.6.1 O detalhamento do escopo dos serviços, incluindo as atividades, fluxos operacionais, critérios de priorização, prazos e demais condições específicas de execução, conforme descrito no Anexo I deste Termo de Referência - Modelo de Prestação do Serviço, bem como demais anexos;

6.6.2 Os requisitos e condições aplicáveis à solução de monitoração, bem como os parâmetros técnicos correlatos à execução dos serviços, conforme disposto no Anexo II deste Termo de Referência - Requisitos da Solução de Monitoração, bem como demais anexos; e

6.6.3 Os dados históricos de consumo do contrato anterior, compreendendo os quantitativos e séries históricas de execução dos itens do objeto, utilizados como insumo para a estimativa da demanda e para a adequada compreensão do comportamento do ambiente operacional, conforme consta do Anexo VI deste Termo de Referência - Histórico de Consumo de Serviços do Contrato Anterior.

6.7. Para fins de elaboração da proposta, os licitantes deverão considerar, de forma complementar e integrada, as informações constantes dos anexos referidos nos subitens anteriores, uma vez que tais documentos reúnem os elementos técnicos, operacionais e históricos necessários à adequada compreensão do objeto, à avaliação do esforço envolvido na execução e ao correto dimensionamento da proposta comercial.

Formas de transferência de conhecimento

6.8. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.8.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada de forma contínua, planejada, documentada e passível de verificação, ao longo de toda a execução contratual e, adicionalmente, na fase de transição e encerramento do contrato, de modo a assegurar a retenção do conhecimento institucional, a continuidade dos serviços e a mitigação da dependência de especialistas individuais.

6.8.2 A Contratada deverá repassar à ANEEL, durante a execução contratual e sempre que solicitado, a tecnologia, as técnicas, os métodos, os procedimentos e as metodologias de trabalho empregados na prestação dos serviços, sem perda de informação e sem prejuízo à continuidade dos trabalhos, podendo a Contratante exigir, quando cabível, a realização de sessões técnicas, orientações assistidas, demonstrações práticas, oficinas de repasse e capacitação de seus técnicos ou dos técnicos da futura contratada.

6.8.3 A transferência do conhecimento deverá estar materializada e permanentemente atualizada nos repositórios, registros e ferramentas indicados pela Contratante, abrangendo, no mínimo: a Base de Conhecimento; a documentação técnica e operacional; procedimentos operacionais; roteiros e scripts de atendimento; documentação as-built; parâmetros de instalação e configuração; arquiteturas, topologias e padrões de configuração; histórico de mudanças relevantes; lições aprendidas; soluções de contorno; base de erros conhecidos; registros necessários à operação e à fiscalização; informações de acionamento e escalonamento junto a fabricantes, fornecedores e suportes especializados; bem como os registros da ferramenta de gerenciamento de serviços utilizados para preservação do histórico da execução contratual, incluindo, quando aplicável, inventário lógico do ambiente, versões de componentes de software e firmware, dependências entre serviços, integrações, contatos e fluxos de acionamento de suporte especializado, registros de atendimento e histórico de chamados, respeitadas as regras de segurança da informação e de gestão da ferramenta corporativa da Contratante.

6.8.4 Sem prejuízo da transferência contínua prevista nos subitens anteriores, a Contratada deverá observar, no encerramento contratual, os procedimentos de transição e finalização do contrato, inclusive com elaboração de Plano de Transição e repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços, contemplando, no mínimo, a identificação dos profissionais responsáveis pelo repasse, cronograma detalhado, entrega da documentação e Base de Conhecimento atualizadas, bases de dados produzidas,

artefatos lógicos utilizados na operacionalização contratual, imagens de instalação dos ambientes configurados e transferência final de conhecimento sobre a execução e a manutenção da solução contratada, nos termos da cláusula específica de transição e encerramento contratual.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.9. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato.

6.10. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.10.1 A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, o Plano de Transição dos serviços prestados será elaborado pela CONTRATADA;

6.10.2 A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias corridos do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

6.10.3 O Plano de Transição dos serviços deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

6.10.3.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades.

6.10.3.2. Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

6.10.3.3. Deverão ser repassados pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, a respeito dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos/documentações:

6.10.3.3.1. Documentação e Base de Conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação as-built e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados.

6.10.3.3.2. Bases de dados produzidas pelo uso da Solução de Monitoração fornecida pela CONTRATADA.

6.10.3.3.3. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas.

6.10.3.3.4. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato.

6.10.3.3.5. Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados por meio de Ordens de Serviço.

6.10.3.3.6. Transferência final de conhecimento sobre a execução e a manutenção da solução de Tecnologia da Informação contratada.

6.10.3.4. Ao final da execução devem ser executados ainda os seguintes procedimentos, dentre outros necessários à quitação plena das obrigações da CONTRATADA:

6.10.3.4.1. Devolução de recursos materiais da CONTRATANTE que estejam em posse dos profissionais da CONTRATADA.

6.10.3.4.2. Revogação dos perfis de acesso dos profissionais da CONTRATADA.

6.10.3.4.3. Devolução de crachás/dispositivos de controle de acesso físico.

6.10.3.4.4. Eliminação das caixas postais dos profissionais da CONTRATADA.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.11. Cada OS indicará o volume de serviços demandados, incluindo sua localização e prazo, e será firmada nos moldes do modelo de documento disponível no sítio da ANEEL, no link https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/licitacoes-e-contratos. A metodologia utilizada para a definição do orçamento estimado está explicada no Relatório da Pesquisa de Preços – Estimativa do valor da contratação (SEI 0406439).

Mecanismos formais de comunicação

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

I) Ordem de Serviço;
II) Ata de Reunião;
III) Ofício;
IV) Sistema de abertura de chamados;
V) E-mails e Cartas.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.13. O Contratado 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.

6.14. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, deverão ser apresentados pelo Contratado antes do início da gestão e execução do contrato; os modelos desses termos estão disponíveis no sítio da ANEEL, no link https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/manuais-modelos-e-instrucoes/licitacoes-e-contratos.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
7.2. 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.
7.3. 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.
7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto
7.5. O Contratado 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.
7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.
7.7. O Contratado deverá manter o preposto da empresa disponível remotamente, no período de segunda a sexta-feira, entre as 8:00 e as 18:00, exceto em feriados e dias de ponto facultativo; o preposto poderá também atuar presencialmente, de forma eventual, mediante agendamento prévio entre as partes.
7.8. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, é recomendável que o preposto possua graduação na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), e experiência mínima de 5 (cinco) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação. Tais qualificações são proporcionais à complexidade técnica e à criticidade das atividades a serem desempenhadas. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial
7.9. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
7.10. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
7.11. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.11.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
7.11.2 Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
7.11.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
7.11.4 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;
7.11.5 Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

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

Fiscalização Técnica
7.13. O fiscal técnico do contrato 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.
7.14. O fiscal técnico do contrato anotará 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.
7.15. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
7.16. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.
7.17. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
7.18. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
7.19. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.19.1 Monitoramento e acompanhamento contínuo da execução contratual, com base em indicadores objetivos de desempenho e no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), mediante utilização de relatórios, registros de monitoramento e demais evidências da prestação dos serviços;
7.19.2 Verificação sistemática da conformidade da execução dos serviços com as Ordens de Serviço emitidas, especificações técnicas, requisitos de qualidade e demais obrigações contratuais, com base em evidências documentais e registros operacionais; e
7.19.3 Identificação, registro e tratamento de inconformidades na execução dos serviços, incluindo a análise de impacto sobre o cumprimento contratual, eventual aplicação de glosas, penalidades cabíveis e acompanhamento da implementação das ações corretivas.

7.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
7.21. Os detalhamentos técnicos, operacionais e procedimentais relativos à execução dos serviços encontram-se descritos nos Anexos deste Termo de Referência, aos quais se deverá recorrer para fins de complementação e interpretação das disposições aqui estabelecidas.

Fiscalização Administrativa
7.22. 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 da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
7.23. Caso ocorra 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.

Gestor do Contrato
7.24. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.24.1 coordenar 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.
7.24.2 acompanhar 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.
7.24.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, 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.
7.24.4 emitir 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.
7.24.5 tomar 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.
7.24.6 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.
7.24.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.
7.24.8 receber e dar encaminhamento imediato:

7.24.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
7.24.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VII deste Termo de Referência - Instrumento de Medição do Resultado - IMR - Acordo de Nível de Serviços.
8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1 não produziu os resultados acordados;
8.2.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
8.2.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1 Unidades de medida por item do objeto, estabelecidas na tabela da cláusula 1.1 deste Termo de Referência;
8.4.2 Produtividade e níveis mínimos de serviço exigíveis, estabelecidas no IMR, conforme Anexo VII deste Termo de Referência – Instrumento de Medição do Resultado - IMR - Acordo de Nível de Serviços.

Recebimento
8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento pela Contratante do Relatório Técnico de Atividades – RTA preliminar, a ser

elaborado conforme Anexo I deste Termo de Referência – Modelo de Prestação do Serviço, e que serve de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período indicado na Ordem de Serviço do mês de referência.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar, por meio do Relatório de Nível de Atendimento do Serviço – RNAS, 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem 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.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do Relatório Técnico de Atividades – RTA definitivo, 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:

8.18.1 Emitir o Relatório de Nível de Atendimento do Serviço - RNAS, conforme modelo do Anexo VII , documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativo e setorial, 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;

8.18.2 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3 Apurar o valor a ser liquidado, conforme as disposições estabelecidas neste Termo de Referência;

8.18.4 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.18.5 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

8.18.6 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.21. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1 Verificação do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no contrato e nas Ordens de Serviço, com base nos indicadores, métricas e fórmulas de cálculo definidos no Anexo I - Modelo de Prestação do Serviço, incluindo análise de relatórios de desempenho e registros operacionais;

8.22.2 Validação dos entregáveis e evidências da execução dos serviços, mediante análise de relatórios técnicos, registros de atendimento, documentação comprobatória das atividades realizadas e demais artefatos previstos no contrato, de modo a aferir a efetiva prestação do serviço e o cumprimento dos requisitos estabelecidos; e

8.22.3 Avaliação da conformidade da execução contratual com as especificações técnicas, requisitos funcionais e obrigações contratuais previstas neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo a verificação da aderência às Ordens de Serviço emitidas e às condições pactuadas.

Liquidação

8.23. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;
II) a data da emissão;
III) os dados do contrato e do órgão contratante;
IV) o período respectivo de execução do contrato;
V) o valor a pagar; e
VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. 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.

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo -IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.37.1 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.

8.38. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, 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.

Antecipação de pagamento

8.39. Não será admitida a antecipação de pagamento.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 31/08/2026, data de assinatura do Relatório da Pesquisa de Preços - Estimativa do Valor da Contratação (SEI 0406439).

8.41. 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.

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

8.43. 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).
8.44. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
8.45. 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.
8.46. 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.
8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito
8.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.48.1 A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
8.48.2 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, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
8.48.3 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.
8.48.4 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.49. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme consta no Anexo VII deste Termo de Referência – Instrumento de Medição do Resultado - IMR - Acordo de Nível de Serviços.
9.2. 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, nos casos em que o contratado:

9.2.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
9.2.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.3. 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.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
9.4.4 Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.
9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia 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.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.
9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.4.4.7.1. Compensatória, para as infrações relativas ao descumprimento dos requisitos previstos no art. 16, inciso I, alínea “f” e inciso II, alínea “i”, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, descritas no Anexo VIII do Termo de Referência - Gestão de Privacidade e Segurança da Informação - Requisitos e Obrigações, de acordo com os percentuais e valores de referência ali indicados;

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
9.8. 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.
9.9. 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.
9.10. 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.

9.10.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.
9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;
9.11.2 as peculiaridades do caso concreto;
9.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
9.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e
9.11.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. 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.
9.13. 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 Termo de Referência 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.
9.14. 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.

9.14.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. 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, de 2021.
9.16. 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.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

10.2.1 Justificativa para adoção do regime de empreitada por preço unitário (previsto no Art. 6º, inciso XXVIII, Lei nº 14.133/2021): Tal regime é o mais apropriado no caso concreto pois não se conhece previamente, com a precisão necessária, os quantitativos totais do serviço; a execução se dará de acordo com a necessidade observada, mediante medições periódicas quantificando os serviços efetivamente executados e os correspondentes valores devidos. Dessa forma, os riscos do Contratante em relação a diferenças de quantitativos são menores. (TCU. Acórdão 1978/2013-Plenário, TC 007.109/2013-0, relator Ministro Valmir Campelo, 31.7.2013; Enunciado Consultivo PGF n. 93).

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: não será permitida a participação de pessoa física nesse certame dado a contratação exigir capital social mínimo e estrutura mínima (equipamentos, certificações, equipe de profissionais) para a execução do objeto incompatíveis com essa natureza profissional, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

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

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

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

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. Consórcio de empresas: não será permitida a participação de consórcio de empresas no certame dado o objeto não ser classificado como de grande vulto, nos termos Lei 14.133/2021, art. 6º; e existirem diversas empresas no mercado capacitadas para prestar os serviços com a complexidade técnica exigida, sem prejuízo à competitividade do certame.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.15. 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.

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

10.17. 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.

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.

10.21. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples.

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e

apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

10.25. Caso a empresa 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, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.
10.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
10.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
10.28. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
10.29. Justificativa para os requisitos de qualificação econômico-financeira: as exigências visam minimizar os riscos de descontinuidade da execução por meio da contratação de empresa com boa capacidade econômico-financeira, tendo em vista o porte, a especificidade e a essencialidade do serviço para a manutenção das atividades da Agência.

Qualificação Técnica
10.30. Declaração, datada e assinada pelo representante legal da LICITANTE, de que, caso seja vencedora do certame, apresentará, até a data de assinatura do contrato, comprovação de designação vigente no programa de parceiros da Microsoft (Microsoft Solutions Partner), em pelo menos uma das seguintes áreas: Infrastructure (Azure), Modern Work ou Security, ou designação sucessora indicada pela Microsoft, desde que pertinente às atividades previstas no objeto da contratação.

10.30.1 A comprovação deverá ser realizada mediante documento oficial emitido pela Microsoft ou extraído de ambiente oficial do fabricante, que permita verificar a identificação da empresa, a designação obtida e sua vigência.
10.30.2 A exigência justifica-se pela relevância e pela criticidade das tecnologias Microsoft abrangidas pela execução contratual, que compreendem atividades contínuas de administração, sustentação, configuração, integração, atualização, monitoramento e segurança de ambientes Microsoft, híbridos e em nuvem. A indisponibilidade, configuração inadequada ou operação deficiente desses componentes poderá afetar serviços corporativos essenciais da CONTRATANTE. A designação vigente constitui evidência complementar de capacidade organizacional reconhecida pelo fabricante em área pertinente ao objeto e de manutenção de competências atualizadas no respectivo ecossistema tecnológico. Essa comprovação não substitui os atestados de capacidade técnico-operacional nem as qualificações dos profissionais, mas integra o conjunto de requisitos destinados a reduzir os riscos de contratação de empresa sem estrutura técnica compatível com a criticidade do ambiente. Serão admitidas designações sucessoras ou equivalentes indicadas pela Microsoft, desde que vigentes e comprovadamente pertinentes às atividades contratadas.

10.31. A licitante deverá comprovar possuir, no momento da habilitação técnica, certificações ISO/IEC 20000-1, relativa ao sistema de gestão de serviços de tecnologia da informação, e ISO/IEC 27001, relativa ao sistema de gestão de segurança da informação, ambas vigentes, emitidas por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro ou por entidade equivalente reconhecida internacionalmente, com escopo compatível com o objeto desta contratação.
10.32. **Alternativamente**, a licitante deverá comprovar possuir, no momento da habilitação técnica, processos corporativos estruturados, implementados e aplicados de gestão de serviços de TI e de segurança da informação, **equivalentes** aos citados no item 10.31., compatíveis com a execução do objeto, mediante conjunto documental que permita verificar, de forma objetiva, a formalização, a aplicação prática e a rastreabilidade desses processos.

10.32.1 Os critérios de aceitação, os documentos admitidos, as evidências mínimas de aplicação prática, os requisitos de rastreabilidade e as hipóteses de não aceitação da documentação equivalente encontram-se detalhados no Anexo IX deste Termo de Referência – Critérios para Comprovação de Maturidade Organizacional Equivalente às Certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001.

10.32.2 As certificações ou conjunto documental equivalente deverão abranger a pessoa jurídica licitante ou, no caso de certificação emitida em nome da matriz, deverá ser comprovado que o escopo certificado alcança a filial ou unidade responsável pela execução contratual.

10.32.3 A exigência das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, ou de conjunto documental equivalente, decorre da necessidade de selecionar empresa com maturidade organizacional comprovada para prestar serviços contínuos e críticos de infraestrutura de TIC. No modelo próprio da ANEEL, a execução não se limita à equipe diretamente alocada, pois depende também de estruturas corporativas especializadas — como NOC, equipes de especialistas, projetos, segurança cibernética, resposta a incidentes e melhoria contínua — acionáveis conforme a necessidade da operação.

10.32.4 A comprovação exigida tem por finalidade evidenciar que a licitante possui processos institucionalizados, implementados e aplicados de gestão de serviços de TI e de segurança da informação, compatíveis com a complexidade do ambiente tecnológico da ANEEL, os riscos associados à execução contratual, os níveis de serviço exigidos e a responsabilidade decorrente da atuação sobre camadas críticas da infraestrutura da Agência.

10.32.5 A exigência é compatível com o art. 17, § 6º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, por se relacionar à comprovação da capacidade técnica e operacional da licitante para executar objeto crítico e continuado, sem representar exigência meramente formal ou dissociada do escopo contratual.

10.32.6 A justificativa técnica detalhada da exigência consta do Anexo X do Termo de Referência – Justificativa Técnica para Comprovação de Maturidade Organizacional em Gestão de Serviços de TI e Segurança da Informação.

10.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.33.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.33.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 12 (doze) meses do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.33.1.2. contrato(s) que comprove(m) a prestação dos seguintes serviços:

10.33.1.2.1. Experiência na operação e monitoramento de infraestrutura de tecnologia da informação por meio de Centro de Operações de Rede (NOC), em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), em ambiente corporativo de produção, contemplando monitoramento de ativos e serviços de infraestrutura, tratamento de eventos, alarmes e incidentes.

10.33.1.2.2. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de virtualização VMware vSphere/ESXi em produção, contemplando gerenciamento centralizado da plataforma, clusterização ou alta disponibilidade e administração de hosts físicos e máquinas virtuais, devendo o atestado comprovar ambiente com, no mínimo, 5 hosts físicos e 240 máquinas virtuais.

10.33.1.2.3. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de virtualização de redes e segurança distribuída baseada em VMware NSX, em ambiente de produção, contemplando gerenciamento centralizado da solução, segmentação ou microsegmentação de redes, aplicação de políticas de segurança distribuída e suporte a cargas de trabalho virtualizadas.

10.33.1.2.4. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de conectividade em produção, devendo o atestado comprovar ambiente com, no mínimo, 30 (trinta) ativos de rede administrados, contemplando obrigatoriamente equipamentos de núcleo (core) ou distribuição, equipamentos de acesso e equipamentos de Storage Area Network (SAN) e switches Top-of-Rack (ToR).

10.33.1.2.5. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de backup e recuperação de dados em ambiente de produção, baseada em Dell EMC NetWorker e Dell Data Domain ou solução corporativa equivalente de gerenciamento centralizado de backup e armazenamento especializado para proteção de dados, contemplando atividades de backup, restauração, retenção, monitoramento, tratamento de falhas e suporte à recuperação de dados, sistemas ou serviços.

10.33.1.2.6. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de bancos de dados em produção, contemplando Microsoft SQL Server ou outros sistemas gerenciadores de bancos de dados corporativos, devendo o atestado comprovar ambiente com, no mínimo, 29 (vinte e nove) instâncias de bancos de dados ou 1.150 (mil cento e cinquenta) bases de dados gerenciadas.

10.33.1.2.7. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de nuvem pública ou híbrida em produção, baseado em Microsoft Azure, Microsoft 365, AWS ou Google Cloud Platform, contemplando serviços corporativos em nuvem, integração com ambiente local e gerenciamento de identidade, autenticação ou controle de acesso, devendo o atestado comprovar ambiente com, no mínimo, 600 (quinhentos) usuários, contas corporativas ou identidades digitais administradas.

10.33.1.2.8. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de segurança de perímetro, firewall de próxima geração (NGFW) ou Unified Threat Management (UTM), em ambiente de produção. Serão aceitas soluções baseadas em Palo Alto, Fortinet, Check Point ou Cisco.

10.33.1.2.9. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de proteção de endpoints, antimalware ou Endpoint Detection and Response (EDR), em ambiente de produção, devendo o atestado comprovar proteção de, no mínimo, 800 (oitocentos) dispositivos, estações de trabalho ou servidores. Serão aceitas soluções baseadas em Microsoft Defender for Endpoint, Trellix/McAfee, Symantec, Trend Micro, Sophos, Crowdstrike ou Kaspersky.

10.33.1.2.10. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de proteção de correio

eletrônico, antispam ou segurança de mensagens, em ambiente de produção, devendo o atestado comprovar ambiente com, no mínimo, 1.000 (mil) caixas postais protegidas. Serão aceitas soluções baseadas em Exchange Online Protection, Proofpoint, Cisco, Barracuda, Fortinet, Trend Micro ou Symantec.

10.33.1.2.11. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de Gestão de Acessos Privilegiados (PAM), cofre de credenciais administrativas ou controle de sessões privilegiadas, em ambiente de produção. Serão aceitas soluções baseadas em CyberArk, BeyondTrust, Delinea ou Wallix.

10.33.1.2.12. Experiência na prestação continuada de serviços de atendimento e suporte a usuários de TIC ou de infraestrutura de TI, por meio de Central de Serviços, Service Desk ou estrutura equivalente, com utilização de ferramenta ITSM ou solução corporativa equivalente para registro, acompanhamento e controle das demandas, em ambiente corporativo com, no mínimo, 600 (seiscentos) usuários atendidos e volume mínimo de 3.000 (três mil) requisições de serviço, chamados ou registros de atendimento acumulados em período de 12 (doze) meses.

10.33.1.2.13. Experiência na execução de projetos de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), relacionados à implantação, expansão, modernização, migração, integração, atualização ou evolução de ambientes tecnológicos corporativos, devendo a comprovação evidenciar a participação da licitante na execução técnica do projeto e o quantitativo mínimo de 1.800 (mil e oitocentas) horas de serviços técnicos.

10.33.1.3. Contrato(s) que comprovem a prestação, por um período mínimo de 1 (um) ano, de, no mínimo, 5 (cinco) dos seguintes serviços:

10.33.1.3.1. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de virtualização de desktops, publicação remota de aplicações ou entrega remota de estações de trabalho, em ambiente de produção, utilizando soluções como VMware Horizon, Omnissa Horizon, Citrix, Microsoft Remote Desktop Services, Azure Virtual Desktop ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.2. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de plataforma corporativa de orquestração de contêineres, em ambiente de produção, utilizando soluções como Kubernetes, OpenShift, Tanzu, Rancher, AKS, EKS, GKE ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.3. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de armazenamento de dados, redes de armazenamento (SAN), armazenamento em blocos, armazenamento em arquivos, NAS, hiperconvergência ou tecnologias equivalentes, em ambiente de produção, utilizando soluções como Dell EMC PowerStore, PowerMax, Unity, VNX, ECS, NetApp, HPE 3PAR, Primera, Nimble, Pure Storage, IBM Storage, Hitachi VSP, Nutanix ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.4. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de mensageria eletrônica, correio eletrônico corporativo ou serviços de comunicação institucional, em ambiente de produção, utilizando soluções como Microsoft Exchange Server, Exchange Online, Microsoft 365, Google Workspace ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.5. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de colaboração, produtividade, gestão de conteúdo ou portal corporativo, em ambiente de produção, utilizando soluções como SharePoint Server, SharePoint Online, Microsoft 365 ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.6. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de gerenciamento centralizado de estações de trabalho, notebooks, servidores ou dispositivos corporativos, em ambiente de produção, utilizando soluções como Microsoft Configuration Manager, Intune, Workspace ONE, ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.7. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambientes corporativos de hospedagem de aplicações, portais, sítios, serviços web, servidores web ou servidores de aplicação, em ambiente de produção, utilizando tecnologias como IIS, Apache, Nginx, Tomcat, JBoss/WildFly, .NET, Java, ColdFusion, Liferay ou equivalentes.

10.33.1.3.8. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ambiente corporativo de Business Intelligence, analytics, relatórios gerenciais, governança de dados ou plataformas analíticas, em ambiente de produção, utilizando soluções como Power BI, Microsoft Fabric, SSAS, Qlik, Tableau, SAS ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.9. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de automação operacional, orquestração de rotinas, execução controlada de tarefas ou automação de procedimentos de infraestrutura, em ambiente de produção, utilizando soluções como Ansible, Rundeck, Jenkins, Azure Automation, Terraform, PowerShell, SaltStack ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.10. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de SIEM, correlação de logs, monitoramento de eventos de segurança ou detecção de incidentes de segurança da informação, em ambiente de produção, utilizando soluções como Microsoft Sentinel, Splunk, QRadar, Elastic, ArcSight, Wazuh ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.11. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de solução corporativa de balanceamento de carga, Application Delivery Controller (ADC), proxy reverso ou publicação segura de aplicações, em ambiente de produção, utilizando soluções como VMware AVI, F5, Citrix ADC, FortiADC, Azure Application Gateway ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.12. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de ferramenta corporativa de monitoração, observabilidade, gerenciamento de infraestrutura ou operações de TIC, em ambiente de produção, utilizando soluções como Zabbix, Dynatrace, Grafana, Prometheus, VMware Aria Operations, ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.13. Experiência na administração, operação, sustentação ou suporte de rede WiFi corporativa com gerenciamento centralizado, em ambiente de produção, utilizando soluções como Aruba, Cisco, Extreme, Ruckus, Fortinet corporativo ou tecnologias equivalentes.

10.33.1.3.14. Experiência na execução de atividades relacionadas à gestão de custos, capacidade, otimização de recursos de TIC, FinOps ou governança operacional de recursos computacionais, em ambiente corporativo de produção, nuvem pública, nuvem híbrida ou infraestrutura corporativa.

10.33.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.33.3 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.33.4 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

10.37. Deverá ser apresentada, juntamente com os documentos de habilitação técnica, Matriz de Rastreabilidade da Qualificação Técnica, em formato tabular, contendo, para cada exigência de qualificação técnica prevista no edital:

10.37.1 a identificação do item/subitem do edital a que se refere;

10.37.2 a indicação do(s) atestado(s) apresentado(s) para seu atendimento;

10.37.3 a indicação objetiva do trecho do atestado em que a licitante entende estar comprovado o cumprimento da exigência; e

10.37.4 a indicação da página e, quando cabível, do parágrafo, item ou outra marcação inequívoca em que se encontra a comprovação.

10.38. A mera juntada de atestados sem a correspondente correlação, pela licitante, com as exigências de qualificação técnica previstas no edital não transfere à Administração o ônus de identificar, por conta própria, a pertinência do documento ao objeto licitado ou à parcela exigida, nem de localizar os trechos que supostamente comprovem o atendimento.

10.39. Assim, somente serão considerados, para fins de comprovação da qualificação técnica, os documentos e trechos expressamente correlacionados pela licitante na Matriz de Rastreabilidade, sem prejuízo da realização de diligência pela Administração, quando cabível.

10.40. Salvo nos casos em que houver justificativa técnica expressa para indicação nominal de tecnologia, plataforma, suíte ou versão, serão aceitos atestados que comprovem a execução de serviços em tecnologias equivalentes, similares ou compatíveis, desde que demonstrada equivalência quanto à natureza, porte, criticidade, complexidade operacional e finalidade dos serviços prestados.

10.41. Justificativa para os requisitos de qualificação técnica:

10.41.1 Os requisitos de qualificação técnica têm por finalidade assegurar que a futura contratada possua experiência prévia comprovada em ambientes corporativos de produção que apresentem complexidade tecnológica e operacional compatível com a infraestrutura da ANEEL. Os serviços e domínios tecnológicos abrangidos pelos requisitos constituem componentes estruturantes da infraestrutura institucional e suportam diretamente a disponibilidade dos sistemas corporativos, dos ambientes de armazenamento, dos serviços de rede, dos mecanismos de segurança da informação, das plataformas de nuvem e dos recursos de processamento utilizados pelas áreas finalísticas e administrativas da Agência. A execução inadequada desses serviços pode ocasionar indisponibilidade de sistemas, perda de dados, comprometimento da segurança da informação, degradação de desempenho e interrupção de serviços essenciais ao cumprimento da missão institucional. A exigência de experiência prévia busca, portanto, mitigar riscos operacionais relevantes e assegurar que a contratada detenha conhecimento compatível com os ambientes efetivamente existentes na ANEEL. Os requisitos obrigatórios foram definidos a partir das parcelas de maior relevância do objeto, especialmente do Item 1, considerando-se, conforme a natureza de cada domínio, a representatividade dos grupos de itens de configuração na composição dos Pontos por Item de Configuração, os quantitativos administrados, a função estruturante dos componentes, sua abrangência sobre o ambiente computacional e o impacto potencial de falhas sobre a continuidade, a integridade e a segurança dos serviços. Dessa forma, a relevância das parcelas não decorre exclusivamente de sua representatividade na composição dos PIC, mas também de sua criticidade técnica e operacional e de sua relação com as obrigações atribuídas à futura contratada.

10.41.2 Em determinados domínios tecnológicos foram indicadas tecnologias específicas, como VMware vSphere e VMware NSX, ou referências tecnológicas acompanhadas da possibilidade de comprovação por soluções equivalentes, como Dell EMC NetWorker, Dell Data Domain, Microsoft SQL Server e soluções corporativas de segurança. Tais exigências decorrem da necessidade de demonstrar experiência em tecnologias efetivamente utilizadas na infraestrutura da ANEEL ou em plataformas de complexidade tecnológica e operacional equivalente. Não se trata de exigência de marca para fornecimento de produtos, mas de comprovação de experiência prévia em ambientes compatíveis com aqueles que serão sustentados pela futura contratada. A adoção desses requisitos justifica-se pela criticidade dos serviços suportados por essas plataformas e pela necessidade de reduzir riscos associados à curva de aprendizado, à operação inadequada dos ambientes e ao aumento do tempo de resposta diante de incidentes operacionais ou de segurança.

10.41.3 As capacidades complementares previstas no item 10.33.1.3 não constituem requisitos obrigatórios individualizados. A exigência de comprovação parcial dessas capacidades busca evidenciar que a licitante possui experiência em um conjunto representativo de tecnologias modernas e serviços especializados presentes no ambiente corporativo da Agência. A possibilidade de comprovação de apenas parte dessas capacidades preserva a competitividade do certame e evita a exigência desnecessária de experiência prévia em todos os componentes tecnológicos existentes na ANEEL, ao mesmo tempo em que permite avaliar a diversidade tecnológica da experiência da licitante e sua aptidão para absorver demandas especializadas eventualmente necessárias durante a execução contratual.

Disposições gerais sobre habilitação

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

10.43. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, 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.
10.44. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
10.45. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
10.46. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas
10.47. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.47.1 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;
10.47.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
10.47.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
10.47.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
10.47.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
10.47.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.47.6.1. ata de fundação;
10.47.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
10.47.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
10.47.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
10.47.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
10.47.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
10.47.6.7. 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.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 7.201.400,00 (sete milhões, duzentos e um mil e quatrocentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 323028 – Agência Nacional de Energia Elétrica/ 323043 – Superintendência de Gestão Técnica da Informação;
II) Fonte de recursos: 1052000011;
III) Programa de trabalho: 173454 - Administração Unidade;
IV) Elemento de despesa: 3.3.90.40; e
V) Plano interno: 00000008542.

12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas

Cronograma Físico Financeiro

Item	Descrição	Métrica de medição	Quantidade anual estimada	Valor unitário estimado	Valor anual estimado

1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	PIC	450.000	R$ 12,40	R$ 5.580.000,00
2	Atendimento a usuários de infraestrutura de TIC	Requisição de Serviço	11.000	R$ 84,85	R$ 933.350,00
3	Projetos de infraestrutura de TIC	UP	4.500	R$ 152,90	R$ 688.050,00
Total anual estimado					**R$ 7.201.400,00**

13.2. O quadro a seguir apresenta a programação financeira estimativa da contratação por exercício, considerando o período previsto de execução contratual em cada ano e a distribuição proporcional do valor anual estimado dos itens do objeto. Essa programação possui finalidade de planejamento orçamentário e não caracteriza faturamento mínimo, pagamento fixo, franquia de consumo ou direito adquirido da contratada ao recebimento dos valores indicados.

13.3. O valor efetivamente devido será apurado conforme os critérios de medição e pagamento definidos no Termo de Referência e em seus anexos, considerados os quantitativos efetivamente medidos, as Ordens de Serviço emitidas, os relatórios de execução apresentados, o recebimento dos serviços, os indicadores de nível de serviço e as glosas eventualmente aplicáveis.

Exercício	Período de execução estimado	Item	Valor mensal de referência	Valor planejado no exercício
2026	Novembro a Dezembro de 2026 (2 meses)	Item 1: Operação e Monitoração	R$ 465.000,00	R$ 930.000,00
		Item 2: Atendimento e Suporte	R$ 77.779,17	R$ 155.558,34
		Item 3: Projetos de Infraestrutura	R$ 57.337,50	R$ 114.675,00
		Total	**R$ 600.116,67**	**R$ 1.200.233,34**
2027	Janeiro a Outubro de 2027 (10 meses)	Item 1: Operação e Monitoração	R$ 465.000,00	R$ 4.650.000,00
		Item 2: Atendimento e Suporte	R$ 77.779,17	R$ 777.791,70
		Item 3: Projetos de Infraestrutura	R$ 57.337,50	R$ 573.375,00
		Total	**R$ 600.116,67**	**R$ 6.001.166,70**

14. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

14.1. A Superintendente de Gestão Técnica da Informação - SGI /ANEEL, na qualidade de autoridade máxima da área de TIC, com a aposição de assinatura, aprova este Termo de Referência e atesta sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e o melhor proveito econômico da contratação plurianual.

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: 2159/2025-SGA/ANEEL, de 5/11/2025 (SEI 0231531)

FABIO ARAUJO CRUZ

Integrante Requisitante Substituto - SIAPE nº 1558606

Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 09:32:49.

Despacho: 2159/2025-SGA/ANEEL, de 5/11/2025 (SEI 0231531)

RODRIGO VARGAS BEZERRA

Integrante Técnico - SIAPE nº 1442697

Assinou eletronicamente em 28/10/2026 às 11:47:58.

Despacho: 2159/2025-SGA/ANEEL, de 5/11/2025 (SEI 0231531)

FERNANDO ULISSES SANTOS DE ASSUNCAO

Integrante Administrativo - SIAPE nº 2129672

Assinou eletronicamente em 28/10/2026 às 10:38:19.

Despacho: Portaria de Designação nº 194/2026-ANEEL, de 22/06/2026

ADRIANA DE CARVALHO DRUMMOND VIVAN

Autoridade Máxima da Área de TIC - SIAPE nº 1318031

Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 09:53:55.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Modelo de Prestacao do Servico.pdf (1.76 MB)
- Anexo II - Requisitos da Solucao de Monitoracao.pdf (523.15 KB)
- Anexo III - Descricao do Ambiente de TI da Contratante.pdf (789.72 KB)
- Anexo IV - Itens de Configuracao.pdf (473.79 KB)
- Anexo V - Catalogo de Servicos.pdf (1.87 MB)
- Anexo VI - Historico de Consumo de Servicos do Contrato Anterior.pdf (462.36 KB)
- Anexo VII - Instrumento de Medicao de Resultado - IMR - Acordo de Niveis de Servicos.pdf (715.4 KB)
- Anexo VIII - Gestao da Seguranca e Privacidade - Requisitos e Obrigacoes.pdf (644.45 KB)
- Anexo IX - Criterios para Comprovacao de Maturidade Organizacional.pdf (543.63 KB)
- Anexo X - Justificativa Tecnica para Comprovacao de Maturidade Organizacional.pdf (642.59 KB)
- Anexo XI - Modelo de Planilha de Custos e Formacao de Precos.pdf (2.78 MB)
- Anexo XII - Procedimentos de Responsabilidade Administrativa.pdf (574.11 KB)

ANEXO I - MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

I. TERMOS E DEFINIÇÕES ESSENCIAIS

1. CONCEITOS GERAIS

1.1. ATIVO ORGANIZACIONAL: Tudo que contribui para um Serviço em TI. São considerados Ativos Organizacionais: pessoas, instalações, servidores, softwares, dados, redes, telefones e vários outros itens.

1.2. ITENS DE CONFIGURAÇÃO (IC): Os Ativos Organizacionais que precisam ser gerenciados individualmente são chamados de Itens de Configuração. São exemplos de Item de Configuração produto de software, ou equipamento da infraestrutura de TI, ou link de comunicação. Não caracterizam Itens de Configuração distintos no contexto desta especificação componentes ou módulos do mesmo equipamento ou produto de software, assim como conexões do mesmo link de comunicação.

1.3. GRUPOS DE IC: É um agrupamento de Itens de Configuração da CONTRATANTE, levando-se em conta a semelhança entre as especificações, os conhecimentos afins, a similaridade de níveis de serviço requeridos e outros critérios próprios da CONTRATANTE. Os Grupos de IC predeterminados para o escopo dessa contratação podem ser encontrados no ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – ITENS DE CONFIGURAÇÃO.

1.4. Todos os ITENS DE CONFIGURAÇÃO da CONTRATANTE, conforme definido no referido Anexo, devem estar associados a um Grupo de IC pré-existente, não sendo possível a criação de novos grupos.

1.4.1. Novos ITENS DE CONFIGURAÇÃO adquiridos pela CONTRATANTE serão associados a um respectivo Grupo de IC existente.

1.5. INCIDENTE: É qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.

1.5.1. O GERENCIAMENTO DE INCIDENTE tem como foco restabelecer o serviço o mais rápido possível, minimizando impactos na operação do negócio dentro dos níveis de serviços estabelecidos (para isso, pode ser usada, por exemplo, uma solução de contorno temporária).

1.6. PROBLEMA: É a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba tornando-se um problema.

1.6.1. O GERENCIAMENTO DE PROBLEMA é o processo responsável por controlar o ciclo de vida dos problemas, prevenindo sua ocorrência, eliminando incidentes repetitivos e reduzindo o impacto dos incidentes nos serviços, através da identificação da sua causa raiz.

1.7. MUDANÇA: É toda implementação e/ou alteração no ambiente de TI.

2. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS ABRANGIDOS

2.1. Serviços de Operação e Monitoração de Datacenter

2.1.1. SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO DE DATACENTER: Tratam-se dos serviços rotineiros de instalação, configuração, monitoração, manutenção, administração e resolução de incidentes e problemas (em 3° e 4° Nível) necessários à garantia de disponibilidade de todos os Itens de Configuração, que compõem a infraestrutura de TI da CONTRATANTE, seja ela on-premises ou em nuvem, bem como as iniciativas que se fizerem necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de TI suportados por essa infraestrutura.

2.1.1.1. Fazem parte destes serviços:

2.1.1.1.1. A realização de estudos e entrega de relatórios periódicos com vistas à identificação de melhorias e evoluções do ambiente computacional que compõe a infraestrutura de TI.

2.1.1.1.2. Apoio técnico-gerencial à CONTRATANTE nas questões técnicas de Infraestrutura de TI.

2.1.1.1.3. Realização de atualizações de software, aplicações de patches de correção de sistema operacional e de segurança, e qualquer outra mudança destinada a manter o ambiente o mais atualizado e estável possível, ressalvadas as situações em que a análise prévia de impacto da CONTRATANTE indicar possíveis riscos de indisponibilidade dos Serviços de TI.

2.1.1.1.4. Quando as ações que envolvam alteração do ambiente, envolverem riscos que a CONTRATANTE considere relevantes, as ações devem ter seus impactos previamente analisados e autorizados pela CONTRATANTE em procedimento específico, em que estas poderão ser tratadas fora do escopo da operação.

2.1.1.2. Não faz parte destes serviços:

2.1.1.2. 1. Atendimento de 1° e 2° níveis, tais como: suporte a microinformática, resolução de problemas e incidentes de hardware de desktops, impressoras e scanner.

2.2. Serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI

2.2.1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE INFRAESTRUTURA DE TI: Recepção, triagem, gerenciamento e atendimento, em 3° Nível, das Requisições de Serviço de Infraestrutura de TI encaminhadas pelos usuários, tanto externos como internos à SGI, previstas no ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

2.3. Serviços de Projetos de Infraestrutura de TI

2.3.1. SERVIÇOS DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI: É todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.

2.3.2. São considerados PROJETOS:

2.3.2.1. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Datacenter ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI.

2.3.2.2. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

2.3.2.3. Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros.

2.3.2.4. Iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

2.3.2.5. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

2.3.3. Não são considerados PROJETOS:

2.3.3.1. Atividades de Operação e Monitoração de Datacenter.

2.3.3.2. Atividades de Atendimento ao Usuário de Infraestrutura de TI.

2.3.3.3. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

2.3.4. Não fazem parte do escopo do SERVIÇO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURADE TI:

2.3.4.1. Projetos de Administração de Dados.

2.3.4.2. Projetos de Business Intelligence.

3. UNIDADES DE MEDIDA E LÓGICA DE MENSURAÇÃO

3.1. Mensuração da Operação e Monitoração

3.1.1. PIC (Ponto Por Item de Configuração): É a unidade de medida (“moeda”) dos trabalhos e atividades de Operação e Monitoração de Datacenter.

3.1.1.1. No modelo de remuneração adotado para Operação e Monitoração de Datacenter – PIC, considera-se, para efeito de equivalência, que 01 (um) PIC equivale ao esforço diário de operação do Item de Configuração de menor custo em relação ao esforço para manter todo o ambiente de infraestrutura de TI.

3.1.1.2. Dada a heterogeneidade e complexidade de um ambiente de infraestrutura de TI, optou-se por representá-la como sendo o conjunto de itens de configuração mais relevantes na visão da CONTRATANTE.

3.1.1.3. Cada Item de Configuração da CONTRATANTE terá sua operação e monitoração previamente metrificada em PIC, considerando o seu custo de operação, conforme definido neste Anexo e detalhado no ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – ITENS DE CONFIGURAÇÃO.

3.1.1.4. O custo dos serviços de Operação e Monitoração de Datacenter para um determinado período é a soma dos Pontos de Item de Configuração aferidos.

3.1.1.5. Todos os Itens de Configuração devem ser operados, sustentados, administrados e monitorados.

3.1.1.6. O PIC foi escolhido como unidade de medida, em detrimento de outras métricas apoiadas em horas de serviço técnico, uma vez que representa de forma direta a relação entre as variações da extensão do ambiente de infraestrutura de TI e o esforço necessário para mantê-lo.

3.2. Mensuração do Atendimento e Suporte

3.2.1. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO: Qualquer demanda feita por clientes dos Serviços de Infraestrutura de TI, prevista em Catálogos de Serviço, e que não significa sua interrupção ou degradação de sua qualidade.

3.2.1.1. Para todos os efeitos desta especificação, INCIDENTES E PROBLEMAS NÃO SERÃO, EM HIPÓTESE ALGUMA, CONSIDERADOS COMO REQUISIÇÕES DE SERVIÇO.

3.2.1.2. Para todos os efeitos desta especificação, mudanças padronizadas de baixo impacto não relacionadas à Operação e Monitoração do Datacenter poderão ser consideradas como Requisições de Serviço de Infraestrutura de TI.

3.2.2. TORRES DE SERVIÇO: É um agrupamento de Requisições de Serviço levando-se em conta conhecimentos afins, similaridade de níveis de serviço requeridos e outros critérios próprios da CONTRATANTE. As Torres de Serviço predeterminadas para o escopo dessa contratação podem ser encontradas no ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

3.2.2.1. Todas as Requisições de Serviço devem estar associadas a uma das Torres de Serviço pré-existentes, não sendo possível a criação de novas torres.

3.2.3. TICKET (chamado): É um registro na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). São registrados como tickets: Requisições de Serviços, Incidentes, Problemas e Mudanças.

3.2.3.1. A Requisição de serviço, que corresponderá a um Ticket nos termos estabelecidos neste Termo de Referência e Anexos, é a unidade de medida

3.3. Mensuração dos Projetos de Infraestrutura de TI

3.3.1. UP (Unidade de Projeto): É a unidade de medida (“moeda”) dos trabalhos técnicos relacionados aos Projetos de Infraestrutura de TI.

3.3.1.1. No modelo de remuneração adotado para Projetos de Infraestrutura de TI – UP, considera-se, para efeito de equivalência, que uma UP de menor complexidade equivale ao quantitativo de esforço de uma hora de trabalho em Projetos de Infraestrutura de TI de complexidade baixa.

3.3.1.2. Os Projetos de Infraestrutura de TI serão classificados conforme a sua complexidade em de “baixa”, “média” e “alta” complexidade, levando em consideração critérios de avaliação eleitos pela CONTRATANTE, sendo eles: a) especialização técnica, b) equipe envolvida, c) participação de recursos externos, e d) interligação com outros projetos.

3.3.1.3. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade do Projeto de Infraestrutura, eleva-se a especialização dos profissionais que darão cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de UP deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso dos profissionais disponibilizados.

3.3.1.4. O ajuste é realizado a partir da multiplicação do total de horas de trabalho no Projeto de Infraestrutura de TI pelo fator de complexidade, conforme estabelecido no 8.8.3.1 deste Anexo.

4. ESTRUTURA OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. ILHA DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO: Contingente mínimo de profissionais da CONTRATADA, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas, dedicados a realizar a interlocução com a CONTRATANTE, o gerenciamento de incidente, de problemas e de configuração, além da execução de atividades que exigem atuação in loco, como, por exemplo, administração local das redes de comunicação de dados, administração local da sala cofre, inspeção/monitoração manual de ativos, acompanhamento de intervenções locais de outros fornecedores, entre outras.

4.2. EQUIPE DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO: Contingente de profissionais da CONTRATADA de atuação preferencialmente remota, com maior nível de especialização em operação e monitoração de infraestrutura, atendendo-se às devidas e comprovadas qualificações exigidas, dedicados a realizar atividades de operação e monitoração que não exigem atuação in loco, além de apoiar os contingentes alocados presencialmente prestando o devido suporte especializado.

4.2.1. Em situações de crise, a CONTRATANTE poderá exigir a atuação in loco da Equipe de Operação e Monitoração da CONTRATADA, em quantitativos suficientes para a estabilização dos serviços.

4.2.2. Respeitados os quantitativos mínimos exigidos, a CONTRATADA é livre para a alocação de mais profissionais in loco ou o uso de uma Equipe de Operação e Monitoração remota, a seu critério, visto que ela será cobrada pelo Nível de Serviço.

4.3. Operação e monitoração continuada do ambiente:

4.3.1. NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC): Central de monitoração dos serviços de TI e operação do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE, compreendendo os recursos implantados em datacenter, instalações on-premises e ambientes em nuvem, executada por Equipe de Operação e Monitoração especializada, suportada por solução de monitoração a ser fornecida pela Contratada, operada preferencialmente de forma remota.

4.4. ILHA DE ATENDIMENTO E SUPORTE: Grupos de profissionais da CONTRATADA, dedicados ao atendimento e suporte ao usuário de infraestrutura de TI dentro dos níveis acordados, além do gerenciamento de requisições de serviços. Pressupõe a disponibilidade presencial do contingente suficiente de profissionais da CONTRATADA, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para a execução deste serviço.

4.4.1. Os profissionais da CONTRATADA alocados na Ilha de Atendimento e Suporte podem ser compartilhados com a Ilha de Operação e Monitoração, com a Equipe de Operação e Monitoração e com a Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI, desde que atendidos os acordos de nível de serviço, conforme estabelecidos no ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS, respeitando-se ainda os locais e regimes de execução a critério da CONTRATADA, visto que ela será cobrada pelo nível de serviço.

4.4.2. A possibilidade de compartilhamento de profissionais será revogada pela CONTRATANTE, em caso de reincidência de descumprimento de acordos de nível de serviço pela CONTRATADA, conforme ITEM 3.16, do ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

4.5. EQUIPE DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI: Equipe temporária de profissionais especializados dedicados a realizar as atividades dos Projetos de Infraestrutura de TI. Pressupõe a disponibilidade do contingente suficiente de profissionais da CONTRATADA, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para a execução deste serviço.

4.5.1. Os profissionais da CONTRATADA alocados na Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI podem ser compartilhados com a Ilha de Operação e Monitoração, com a Equipe de Operação e Monitoração e com a Ilha de Atendimento e Suporte, desde que atendidos os acordos de nível de serviço, conforme estabelecidos no ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS, respeitando-se ainda os locais e regimes de execução constantes dos Itens 10 e 11 deste anexo, a critério da CONTRATADA, visto que ela será cobrada pelo nível de serviço.

4.5.2. A possibilidade de compartilhamento de profissionais será revogada pela CONTRATANTE, em caso de reincidência de descumprimento de acordos de nível de serviço pela CONTRATADA, conforme ITEM 3.16, do ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

4.5.3. Enquanto houver projeto em execução a Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI deverá ser mantida, conforme especificações e necessidades da OS.

4.6. ORDEM DE SERVIÇO (OS): É uma determinação formal à CONTRATADA para a realização de um serviço previsto no escopo da presente contratação. Estabelece, no mínimo, os resultados esperados, os Níveis de Mínimo de Serviço que serão exigidos, os quantitativos previstos e quando for o caso os acordos estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA em que tenha havido consentimento mútuo. As Ordens de Serviço podem ser de 3 (três) tipos:

4.6.1. DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO: Determina à CONTRATADA a mobilização da Equipe de Operação e Monitoração e a constituição da Ilha de Operação e Monitoração para assumir a responsabilidade pela Operação e Monitoração do Datacenter.

4.6.2. DE ATENDIMENTO E SUPORTE: Determina à CONTRATADA a constituição da Ilha de Atendimento e Suporte para assumir a responsabilidade pelos serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI.

4.6.2.1. Poderá ser aberta separadamente, a critério da CONTRATANTE, uma OS para cada Torre de Serviço pré-estabelecida para o escopo dessa contratação.

4.6.3. DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI: Determina à CONTRATADA a constituição ou a alocação de profissionais especializados na Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI para assumir a responsabilidade pela execução do projeto especificado na OS.

4.6.3.1. Deverá ser aberta uma OS para cada Projeto de Infraestrutura de TI cuja execução seja aprovada pela CONTRATANTE, após avaliação da Proposta Técnica elaborada pela CONTRATADA.

5. GESTÃO DO SERVIÇO

5.1. ITSM (INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT): refere-se ao gerenciamento de serviço de TI, sendo as atividades organizadas e estruturadas em processos e suportando procedimentos. O gerenciamento dos serviços de TI em uma organização tem como base planejar, entregar, operar e controlar os serviços de TI oferecidos aos usuários. O ITSM é caracterizado pela adoção de um processo aprovado pela gestão, foco nos serviços de TI ao invés do sistema de TI, e melhoria contínua.

5.1.1. FERRAMENTAS DE ITSM: Sistemas automatizados que dão suporte ao gerenciamento de serviços de TI.

5.2. BANCO DE DADOS DE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO (BDGC): Repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Ele contém os detalhes dos itens de configuração (IC) na infraestrutura de TI.

5.3. CRISE: Toda situação relacionada à sustentação dos ambientes de infraestrutura de TI da CONTRATANTE, que exige dos profissionais da CONTRATADA, um esforço suplementar, ações em regime de exceção e acompanhamento mais próximo para manter ou reestabelecer a estabilidade.

6. INSTRUMENTOS DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E ACEITE

6.1. RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES - RTA: documento emitido pela CONTRATADA, para fins de aceite e recebimento dos serviços mensais pela CONTRATANTE. O Relatório Técnico de Atividades deverá conter, no mínimo, as especificações abaixo, sem prejuízo de outras informações solicitadas ao longo da execução do contrato pela equipe de fiscalização:

6.1.1. Para o Item 01: Operação e Monitoração de Datacenter:

6.1.1.1. Ordem de Serviço Finalizada;

6.1.1.2. Detalhamento das atividades realizadas;

6.1.1.3. Índices Quantitativos;

6.1.1.4. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço;

6.1.1.5. Detalhamento das Falhas de Atendimentos e Ocorrências;

6.1.1.6. Registros de Funcionamento;

6.1.1.7. Abertura e Encerramento do funcionamento da Ilha;

6.1.1.8. Ocorrências Relacionadas;

6.1.1.9. Volumetria Apurada;

6.1.1.10. Indicadores de IDRCD, IDSOMITI, IDISCTI, IDISAC e IDISPI apurados;

6.1.1.11. Indicadores de IIAP, IIAFPM e IIPFP apurados;

6.1.1.12. Glosas Apuradas;

6.1.1.13. Cálculos para Faturamento do Item;

6.1.1.14. Indicadores de Visibilidade Operacional.

6.1.2. Para o Item 02: Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura;

6.1.2.1. Ordem de Serviço Finalizada;

6.1.2.2. Detalhamento das atividades realizadas;

6.1.2.3. Índices Quantitativos;

6.1.2.4. Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço;

6.1.2.5. Detalhamento das Falhas de Atendimentos;

6.1.2.6. Registros de Funcionamento;

6.1.2.7. Abertura e Encerramento do funcionamento da Ilha;

6.1.2.8. Ocorrências Relacionadas;

6.1.2.9. Volumetria Apurada;

6.1.2.10. Indicadores IRSAP e IRSAFPM apurados;

6.1.2.11. Indicadores ISUAS, IIUAS e IRR apurados;

6.1.2.12. Glosas Apuradas;

6.1.2.13. Cálculos para Faturamento do Item.

6.1.3. Para o Item 03: Projetos de Infraestrutura de TI – Se houver projeto no período de apuração:

6.1.3.1. Ordem de Serviço;

6.1.3.2. Detalhamento das atividades realizadas;

6.1.3.3. Cálculos Gerais para o Faturamento;

6.1.3.4. Recomendações:

6.1.3.4.1. Técnicas;

6.1.3.4.2. Administrativas;

6.1.3.4.3. Gerenciais.

6.1.4. Descrição das principais atividades e melhorias realizadas no período: A CONTRATADA deverá apresentar descrição consolidada e sintética das principais atividades executadas no período de apuração, com ênfase nos aspectos qualitativos da prestação dos serviços, abrangendo, no mínimo:

I – principais ações de sustentação realizadas, incluindo rotinas operacionais relevantes, atividades preventivas, atualizações, ajustes e demais intervenções efetuadas no ambiente de infraestrutura de TIC;

II – melhorias implementadas no período, compreendendo evoluções técnicas, otimizações de configuração, aperfeiçoamentos de processos, automações e outras iniciativas que tenham contribuído para o aumento da eficiência, qualidade ou estabilidade dos serviços;

III – destaques operacionais relevantes, tais como situações de maior criticidade, eventos significativos, atuações excepcionais, ações de mitigação de risco e iniciativas adotadas para garantia da continuidade dos serviços;

IV – análise sintética dos resultados observados, correlacionando, sempre que possível, as atividades executadas com seus impactos na operação do ambiente, nos níveis de serviço, na redução de incidentes ou no esforço operacional;

V – eventuais oportunidades de melhoria identificadas no período, acompanhadas, quando aplicável, de recomendações de caráter técnico ou operacional.

6.1.4.1. A descrição prevista neste item possui caráter informacional e gerencial, não substituindo os demais elementos quantitativos e indicadores exigidos no RTA.

6.2. INDICADORES DE VISIBILIDADE OPERACIONAL: Com a finalidade de ampliar a transparência e o acompanhamento gerencial da execução contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE indicadores de visibilidade operacional, de caráter informacional, destinados a evidenciar a atuação contínua de sustentação do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

6.2.1. Os indicadores de que trata este item não se caracterizam como Acordo de Nível de Serviço (ANS), não produzem efeitos diretos sobre o pagamento, não ensejam glosa, não configuram sanção contratual, nem alteram as obrigações, responsabilidades ou a alocação de riscos já definidos neste Termo de Referência e no contrato.

6.2.2. Os indicadores deverão refletir, de forma agregada e sintética, a execução de atividades típicas de sustentação, tais como ações preventivas, rotinas operacionais recorrentes, atualizações, verificações, manutenções e demais atividades executadas pela CONTRATADA no exercício de sua autonomia técnica, ainda que não formalizadas por meio de Ordens de Serviço ou chamados, em linha com a necessidade de manutenção de ambiente estável, atualizado e operacionalmente eficiente.

6.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, indicadores que contemplem as seguintes dimensões da execução contratual, sem prejuízo da inclusão de outros indicadores de visibilidade operacional que venham a ser definidos pela CONTRATANTE ou propostos pela CONTRATADA:

I – Execução de atividades de sustentação, com vistas a evidenciar o volume, a regularidade e a aderência das ações preventivas, rotinas operacionais e demais atividades contínuas executadas no período;

II – Distribuição do esforço operacional, de forma a demonstrar, em caráter agregado, a alocação do esforço entre atividades de sustentação, atendimento a demandas, tratamento de incidentes e execução de projetos ou melhorias;

III – Gestão de demandas e backlog operacional, abrangendo a identificação do volume de atividades pendentes de execução, sua categorização e evolução ao longo do período;

IV – Tempo de permanência em fila (backlog), destinado a evidenciar, de forma agregada, o intervalo entre a identificação da demanda e o início de sua execução;

V – Critérios de priorização adotados, consistindo em registro sintético dos fatores técnicos e operacionais considerados na priorização de demandas concorrentes;

VI – Acionamentos de equipes técnicas especializadas não dedicadas, abrangendo o registro dos acionamentos realizados à equipe não dedicada da CONTRATADA, quando necessária a atuação de especialistas para apoio técnico, diagnóstico, orientação, tratamento de incidentes, análise de problemas, execução de atividades específicas ou suporte à tomada de decisão técnica, com indicação, no mínimo, da data do acionamento, área ou especialidade envolvida, motivo, demanda ou ocorrência relacionada, providências adotadas, encaminhamentos, resultado obtido e eventuais pendências; e

VII – Chamados de suporte abertos junto a fornecedores, fabricantes ou mantenedores de soluções tecnológicas, abrangendo o registro dos acionamentos realizados pela CONTRATADA perante terceiros responsáveis por suporte técnico, garantia, sustentação, subscrição ou manutenção de produtos e soluções utilizados no ambiente da CONTRATANTE, com indicação, no mínimo, da data de abertura, produto ou solução envolvida, fornecedor ou fabricante acionado, motivo do chamado, número de referência, severidade ou prioridade atribuída, situação atual, encaminhamentos, solução apresentada e eventuais impactos ou pendências.

6.2.4. Diferentemente dos indicadores de níveis mínimos de serviço (ANS), cuja definição, forma de aferição e critérios de apuração encontram-se previamente estabelecidos neste Termo de Referência, os indicadores de visibilidade operacional possuirão natureza informacional, cabendo à CONTRATADA propor a respectiva metodologia de apuração, incluindo, no que for aplicável, a forma de medição, as métricas adotadas, as ferramentas utilizadas e as fontes de dados.

6.2.5. A metodologia proposta será submetida à CONTRATANTE para fins de análise e validação quanto à sua adequação informacional, coerência técnica e utilidade gerencial.

6.2.6. O não atendimento às orientações da CONTRATANTE quanto à apresentação, adequação ou aprimoramento dos indicadores poderá ensejar o registro de ocorrências no âmbito da gestão contratual e a adoção das medidas cabíveis previstas neste Termo de Referência e no contrato, observadas as regras de fiscalização e apuração de responsabilidade.

6.2.7. Os indicadores deverão ser apresentados de forma consolidada no Relatório Técnico de Atividades, em periodicidade mensal.

6.3. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO - RNAS: documento emitido pela CONTRATATANTE, para fins de aceite e recebimento dos serviços mensais, de acordo com os procedimentos descritos neste Termo de Referência.

6.1.5.1. O Relatório de Nível de Atendimento deverá conter:

6.1.5.1.1. A medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço;

6.1.5.1.2. O cálculo da NMA;

6.1.5.1.3. As glosas a serem aplicadas.

II. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7. REQUISITOS COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS

7.1. O serviço será prestado com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TI, trazendo inovações visando a resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos atualmente adotados pela Administração Pública Federal.

7.2. Com base na necessidade de tratar as especificidades de cada serviço no que se refere às suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, local de atendimento, além da específica contribuição de cada item ao resultado da contratação, os serviços foram divididos nos seguintes itens:

7.2.1. Operação e Monitoração de Datacenter

7.2.2. Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI

7.2.3. Projetos de Infraestrutura de TI

7.3. Quanto às métricas adotadas, o modelo de contratação apresenta as seguintes premissas:

7.3.1. Há o incentivo à manutenção de um ambiente de Infraestrutura de TI estável e atualizado, uma vez que o serviço de Operação e Monitoração de Datacenter será remunerado com base no tamanho da infraestrutura e no cumprimento de acordos de nível de serviço de disponibilidade estabelecidos, contemplando todas as iniciativas que se fizerem necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de TI suportados por essa infraestrutura, inclusive a resolução de incidentes e problemas, fazendo com que a CONTRATADA trabalhe no sentido de otimizar as suas rotinas de operação, instalação, configuração, monitoração, manutenção e administração visando minimizar a ocorrência de incidentes e problemas, que representariam custos adicionais, retrabalho e perda de rentabilidade.

7.3.2. Adicionalmente, a métrica utilizada para o serviço Operação e Monitoração de Datacenter propiciará a flexibilidade de adequação da equipe contratada à demanda por serviço desta natureza (não encontrada em outros modelos), uma vez que a remuneração da CONTRATADA acompanha, em escala diretamente proporcional, o crescimento do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE, reduzindo desta forma os riscos de precificação das LICITANTES e possibilitando a obtenção de preços mais condizentes com o serviço sendo prestado.

7.3.3. Assim como ocorrerá para o serviço de Operação e Monitoração de Datacenter, a remuneração adotada para o serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI será baseada em um indexador que melhor retrata, na visão da equipe de planejamento da contratação em tela, o volume de esforço dispendido pela CONTRATADA para executar o serviço. Para esse serviço adotou-se o pagamento baseado na quantidade média de requisições de serviço realizadas.

7.3.4. As requisições de serviços de Infraestrutura de TI são, em regra, padronizadas e de operacionalização repetível, baseada em procedimentos operacionais, o que permite: o agrupamento dessas requisições em Torres de Serviço, baseando-se nas disciplinas envolvidas no atendimento e nos acordos de nível de serviço necessários para cada agrupamento; o estabelecimento de um Catálogo de Serviço para o usuário; e uma mensuração baseada na quantidade de requisições demandadas.

7.3.5. Diferentemente da Operação e Monitoração de Datacenter, cujo foco principal é o de manter o ambiente de infraestrutura de TI o mais estável, funcional e disponível possível, de maneira a suportar adequadamente os Serviços de TI, o foco principal do serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI é atender às requisições por serviços de Infraestrutura de TI provenientes dos seus diversos clientes, respeitando os níveis de serviço acordados. Desta forma, o

esforço de atendimento para este último tende a ser diretamente proporcional à quantidade de requisições de serviço efetivamente atendidas com o tempo.

7.3.6. Porém, a relação de proporcionalidade entre número de requisições e a remuneração da CONTRATADA não foi estabelecida de forma direta, uma vez que variações drásticas na quantidade de requisições em um determinado mês, trazendo consigo picos ou vales de demandas, não representariam necessariamente acréscimo ou decréscimo de custos da CONTRATADA para suportar essas variações, uma vez que há um planejamento prévio da CONTRATADA para atender a um número de requisições de serviço com base no histórico e a equipe mobilizada estaria disponível mesmo que o padrão de execução mensal fosse alterado durante o mês.

7.3.7. Já o crescimento ou diminuição constante da demanda levaria necessariamente a um replanejamento, por parte da CONTRATADA, de sua equipe mobilizada para atender à demanda por requisições de serviço. Desta forma, adotou-se uma remuneração baseada na média histórica trimestral, através da qual serão capturadas, de forma mais suave, as variações de demanda.

7.3.8. Desta forma, a flexibilidade destacada para o serviço de Operação e Monitoração de Datacenter também se fará presente para o serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI, obtendo-se os mesmos benefícios citados.

7.3.9. Para o serviço de Projetos de Infraestrutura de TI adotou-se uma métrica própria baseada no quantitativo de horas de serviço técnico, previamente acordadas, para a sua execução multiplicada pela complexidade do projeto, levando em consideração os critérios de avaliação eleitos pela CONTRATANTE. Para este serviço não há como se estabelecer padrões de projetos, ou catálogos de projetos prévios, com medidas já conhecidas previamente à execução, uma vez que a atividade se propõe a atender a demandas muito dinâmicas no que se refere a escopo, tecnologias envolvidas e complexidade. Porém, a definição prévia de padrões de complexidade, ora estabelecidos para esta contratação, deve diminuir os riscos percebidos pelos LICITANTES, o que possibilitará a precificação mais condizente com os serviços que serão prestados.

7.3.10. O modelo adotado traz modelos já validados pela CONTRATENTE quanto ao regime de execução, locais de prestação e níveis de atendimento, no que se refere aos serviços de Operação e Monitoração de Datacenter, Atendimento e Suporte e Projetos de Infraestrutura de TI, visando possibilitar ganho de escala, redução de custos, maior eficiência por parte da CONTRATADA e economicidade por parte da Administração Pública:

7.3.10.1. O atendimento pela CONTRATADA será realizado por um contingente presencial mínimo, composto por profissionais mais generalistas (que conhecem todos os componentes de forma mais superficial) e, por um contingente de atuação

preferencialmente remota, composto por profissionais especialistas nos diversos componentes da infraestrutura de TI.

7.3.10.2. Os profissionais mais especializados, que representam o maior custo da empresa, poderão ser compartilhados entre os seus contratos, o que possibilitará ganho de escala.

7.3.10.3. Os regimes de execução e locais de execução (remoto ou presencial) foram estabelecidos com foco nos requisitos de disponibilidade dos serviços de TI, possibilitando a atuação preferencialmente remota da empresa, quando cabível, e consequente redução de custos por parte da CONTRATADA e maior economicidade do serviço para a CONTRATANTE.

7.3.11. As definições acima, relacionadas ao modelo de contratação, serão complementadas e melhor detalhadas abaixo, portanto, não substituem as especificações técnicas.

7.4. Forma de execução: Mensal

7.5. O início da execução do objeto pela CONTRATADA atenderá os seguintes procedimentos e prazos:

PRAZOS	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
-	Assinatura do contrato	CONTRATANTE CONTRATADA
1º dia útil após a data de assinatura do contrato	Convocar Reunião Inicial	CONTRATANTE
Até 5 dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato	Realizar Reunião Inicial	CONTRATANTE CONTRATADA
	Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto	CONTRATANTE CONTRATADA
	Entrega do Plano de Inserção	CONTRATANTE
	Entrega do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO	CONTRATANTE CONTRATADA
Até 10 dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato	Alocação da Equipe de Transição Contratual	CONTRATADA
Até 20 dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato	Disponibilização de *link* de dados conforme especificado neste Edital e seus Anexos.	CONTRATADA
	Validação do *link* de dados	CONTRATANTE
Até 45 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato	Transição Contratual	CONTRATADA
	Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual	CONTRATANTE

	Implantação da Solução de Monitoração, conforme especificado	CONTRATADA
	Disponibilização do *link* de dados	CONTRATADA
	Entrega da relação nominal dos profissionais que atuarão nos serviços	CONTRATADA
	Entrega dos currículos e certificados para comprovação dos perfis profissionais requeridos na contratação	CONTRATADA
	Entrega de plano de implantação das Ilhas de Operação e Monitoração, e Atendimento e Suporte, além do dimensionamento das equipes que serão alocadas para a prestação dos serviços	CONTRATADA
	Entrega de Relatório Técnico de Atividades (RTA), em caráter experimental, com resultado de indicadores baseando-se em dados históricos da prestação dos serviços, quando viável.	CONTRATADA
Até 45 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, e após conclusão de todas as etapas anteriores	Entrega do TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO	CONTRATADA
	Encaminhamento das Ordens de Serviço de Operação e Monitoração e Atendimento e Suporte	CONTRATANTE
	Aprovação das Ordens de Serviço	CONTRATADA
	Início da Prestação dos Serviços	CONTRATADA
	Constituição da Ilha de Operação e Monitoração	CONTRATADA
	Constituição da Ilha de Atendimento e Suporte	CONTRATADA
Até 2 meses de contrato, contados a partir da primeira medição do serviço	Período de estabilização e ajustes durante o qual os indicadores/metas poderão ser flexibilizados por parte da CONTRATANTE	CONTRATADA

7.5.1. A Implantação da Solução de Monitoração consiste nas atividades necessárias ao monitoramento dos principais itens de configuração e serviços, a serem definidos pela CONTRATANTE, e à medição de todos os indicadores definidos no ANEXO ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

7.5.1.1. Para a implantação da Solução de Monitoração devem ser observados os requisitos dispostos no ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA – REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO.

7.5.1.2. No decorrer da execução dos serviços de operação e monitoração, a CONTRATADA se obriga a programar rotinas de monitoração estabelecidas pela CONTRATANTE, como parte do referido serviço, atendendo aos acordos de nível de serviço estabelecidos.

8. ENCAMINHAMENTO FORMAL DE DEMANDAS

8.1. MÉTRICAS (UNIDADES DE MEDIDA) DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DE PAGAMENTO

8.2. ITEM 1 - OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO DE DATACENTER

8.2.1. Os serviços de Operação e Monitoração de Datacenter serão medidos em PIC, previamente à abertura de OS, com base na quantidade de itens de configuração do ambiente da CONTRATANTE e no número de dias corridos do mês de referência.

8.2.1.1. Nos meses em que a prestação dos serviços ou a vigência da OS abranger apenas fração do mês civil, o pagamento será proporcional ao número de dias corridos executados no mês.

8.2.1.2. Na primeira OS será utilizada a tabela de itens de configuração constante do ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – ITENS DE CONFIGURAÇÃO.

8.2.2. A referida tabela não reflete todos os itens de configuração do ambiente de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE, contudo os itens que existirem e não estiverem listados deverão ser igualmente operados, monitorados e mantidos.

8.2.3. Os grupos de itens de configuração não serão alterados no decorrer do contrato, portanto, as alterações na dimensão do ambiente de infraestrutura devem ser capturadas por alterações nos quantitativo de itens de configuração dispostos nos grupos.

8.2.4. O acréscimo nos quantitativos de itens de configuração dos respectivos grupos de itens de configuração serão realizados apenas com a comprovação, por parte da CONTRATANTE, da similaridade entre as especificações dos novos IC a serem inseridos, com as especificações dos grupos de itens de configuração existentes, conforme consta do ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.

8.2.5. A data base de atualização dos itens e quantitativos da tabela de itens de configuração é o último dia corrido de cada mês. A tabela só será considerada atualizada após aprovação da CONTRATANTE.

8.2.5.1. Para a abertura de OS posteriores, será utilizada a tabela de itens de configuração mais atualizada.

8.2.6. O valor em reais dos serviços de Operação e Monitoração de Datacenter será calculado a partir da seguinte fórmula:

Valor Serviços Operação Monitoração = Qtde. PIC (referência) x Valor PIC x Qtde. Dias
Onde: Valor PIC = Valor em reais de 01 (um) PIC, conforme resultado do processo licitatório. Qtde. Dias = Quantidade de dias corridos do mês de referência.

8.3. ITEM 2: ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.3.1. Os serviços de Atendimento e Suporte serão medidos em quantidade de requisições de serviço, previamente à abertura de OS, com base na média histórica trimestral (requisições de serviço encerradas nos últimos três meses).

8.3.1.1. Os tickets que por ventura se façam necessários para que as diversas equipes internas da CONTRATADA repassem atividades entre si não se trata de requisições de serviço e, portanto, não serão computados para efeitos de medição.

8.3.1.2. DESSA FORMA, INCIDENTES E PROBLEMAS NÃO SERÃO, EM HIPÓTESE ALGUMA, CONSIDERADOS COMO REQUISIÇÕES DE SERVIÇO.

8.3.2. O detalhamento da lista de serviços que compõe atualmente as Torres de Serviço, bem como a médias históricas trimestrais para cada um deles, podem ser encontrados no ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e no ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA – HISTÓRICO DE CONSUMO DO SERVIÇO DO CONTRATO ANTERIOR.

8.3.3. A data base de atualização da média histórica trimestral (MHT) é o último dia corrido de cada mês. A MHT só será considerada atualizada após aprovação da CONTRATANTE.

8.3.4. A média histórica trimestral (MHT) será calculada com base na seguinte fórmula:

$\textbf{Média Histórica Trimestral} = \frac{\text{Nº de Requisições de Serviço Trimestral}}{3}$
Onde: N° Requisições de Serviço Trimestral = Requisições de serviço encerradas nos últimos 03 (três) meses

8.3.5. Na primeira OS será utilizada a média histórica auferida pela CONTRATANTE até o último dia corrido do mês anterior ao da abertura da OS. Para efeitos de estimativa, segue abaixo a média histórica apurada até a data de finalização deste documento.

Torre de Serviço	Chamados apurados			Média Histórica Trimestral (abril a junho de 2026)
	Abril/2026	Maio/2026	Junho/2026	
Acesso à Rede Corporativa	76	73	85	78
Administração de Banco de Dados	100	114	96	103
Correio Eletrônico	55	44	51	50
DevOps	18	28	53	33
Infraestrutura de Rede	4	9	8	7
Homologação de Softwares	1	2	0	1
Segurança da Informação	47	87	74	69
Serviços e Servidores	164	122	142	143
Sistemas Corporativos	27	44	55	42
Soluções Microsoft	68	94	75	79
Total	**560**	**617**	**639**	**605**

8.3.5.1. Para a abertura de OS posteriores, será utilizada a média histórica trimestral mais atualizada.

8.3.6. Para efeitos de abertura de OS, o valor do MHT será arredondado para inteiro, eliminando-se os algarismos decimais, conforme regra de arredondamento abaixo:

8.3.6.1. Se o primeiro algarismo decimal for menor ou igual a 5 (cinco), a parte inteira do número não se modifica.

8.3.6.2. Se o primeiro algarismo decimal for maior que 5 (cinco), a parte inteira do número incrementa-se em uma unidade.

8.3.6.3. Exemplos:

8.3.6.3.1. Considerando-se 1.001 requisições de serviço encerradas em três meses, aplicando-se a formula obtém-se 1.001/3 = 333,66. Para a abertura da OS seria considerado o MHT = 334 (após arredondamento).

8.3.6.3.2. Caso o resultado fosse 333,33, para a abertura da OS seria considerado o MHT = 333 (após arredondamento).

8.3.6.3.3. Caso o resultado fosse 333,50, para a abertura da OS seria considerado o MHT = 333 (após arredondamento).

8.3.7. O valor em reais dos serviços de Atendimento e Suporte será calculado a partir da seguinte fórmula:

Valor Serviços Atendimento Suporte (VSAS) = MHT x Valor da Requisição de Serviço
Onde: MHT = Média histórica trimestral. Valor da Requisição de Serviço = Valor em reais de 01 (uma) requisição de serviço, conforme resultado do processo licitatório.

8.3.8. 3.1.3.9 Nos meses em que a prestação dos serviços ou a vigência da OS abranger apenas fração do mês civil, o pagamento será proporcional ao número de dias corridos executados no mês, conforme fórmula abaixo:

$$\textbf{Valor At. Sup. Proporcional (VASP)} = \frac{\text{VSAS}}{\text{nº de dias corridos do mês de referência}}$$

8.3.9. Ao término da vigência contratual, consideradas todas as eventuais prorrogações, a CONTRATADA poderá solicitar o encontro de contas final, no qual se comparará o somatório de todas as requisições efetivamente medidas e atestadas com o total dos valores pagos mensalmente via MHT, procedendo-se ao devido ajuste financeiro caso seja apurada divergência

8.4. ITEM 3: PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.4.1. Os serviços de Projetos serão medidos em UP, sendo a medição o resultado da apuração das horas de serviços técnicos (HST) previamente autorizada e posteriormente aprovadas pela CONTRATANTE, multiplicado pelo fator de complexidade (FC) do projeto (Item 8.4.4.1 deste Anexo).

8.4.2. As validações serão realizadas com o apoio do controle diário de execução de horas de serviço técnico, a ser preenchido pela CONTRATADA.

8.4.3. As horas de gerenciamento de projetos não devem ser computadas nas estimativas de horas de serviço técnico. A CONTRATADA deve incluir no valor proposto de UP todos os custos indiretos, inclusive as horas de gerenciamento de projetos.

8.4.4. As horas de serviço técnico devem ser estimadas previamente a abertura da OS do Projeto. Qualquer alteração na estimativa só será considerada para efeitos de medição, caso tenha havido uma aprovação prévia da CONTRATANTE da mudança do planejamento inicial, e das suas justificativas.

8.4.5. O quantitativo de UP será calculado a partir da seguinte fórmula:

Qtde. UP = HST x FC
Onde: HST = Horas de serviços técnicos (HST) previamente autorizada e posteriormente aprovadas pela CONTRATANTE.

8.4.5.1. O valor em reais dos serviços de projetos será calculado a partir da seguinte fórmula:

Valor Serviços Projeto = Qtde. UP x Valor UP
Onde: Valor UP = Valor em reais de 01 (uma) UP, conforme resultado do processo licitatório.

8.4.6. Para o serviço PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI não há como se estabelecer padrões de projetos, ou catálogos de projetos prévios, com medidas já conhecidas previamente à execução, uma vez que a atividade se propõe a atender a demandas muito dinâmicas no que se refere a escopo, tecnologias envolvidas e complexidade.

8.5. SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.5.1. EMISSÃO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

8.5.1.1. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços, as informações necessárias à realização dos trabalhos.

8.5.1.2. As Ordens de Serviço serão utilizadas como instrumento de controle de execução de serviços, e deverão ser emitidas por atividades especificas, segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às necessidades preconizadas pela CONTRATANTE. Para efeitos de especificação de modelo de execução, as Ordens de Serviço serão classificadas quanto à periodicidade e escopo em:

8.5.1.2.1. Serviço Continuado: Ordem de Serviço emitida periodicamente, geralmente a cada mês, demandando atividades que serão realizadas de forma continuada e rotineira no período/mês de referência. Ex.: OS de Operação e Monitoração, OS de Atendimento e Suporte.

8.5.1.2.2. Serviço Específico: Ordem de Serviço encaminhada sob demanda para execução de atividades específicas e entrega de produto ou serviço único. Ex.: OS de Projeto de Infraestrutura de TI.

8.5.1.3. SERVIÇOS CONTINUADOS

8.5.1.3.1. (MÊS DE COMPETÊNCIA – 1):

8.5.1.3.1.1. A CONTRATANTE autorizará os serviços continuados para o mês de competência mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) à CONTRATADA, elaborada conforme Modelo de Ordem de Serviço, nos quantitativos calculados conforme regra definida no item 8.1 deste Anexo.

8.5.1.3.1.2. No primeiro mês de execução contratual as OS de serviços continuados serão emitidas no próprio mês de competência para o período que vai do início da execução contratual até o último dia corrido do mês de competência.

8.5.1.3.1.3. Os serviços serão pagos proporcionalmente aos dias de execução, conforme regra definida no item 8.1 deste Anexo.

8.5.1.3.1.4. A CONTRATADA receberá e dará ciência do recebimento da OS à CONTRATANTE, acordando com sua execução.

8.5.1.3.2. (MÊS DE COMPETÊNCIA):

8.5.1.3.2.1. A CONTRATADA atenderá as Ordens de Serviço demandadas, observando as especificações técnicas deste Edital e seus Anexos, além das expressamente detalhadas na OS.

8.5.1.3.2.2. A CONTRATADA atenderá os tickets recebidos através da Ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.

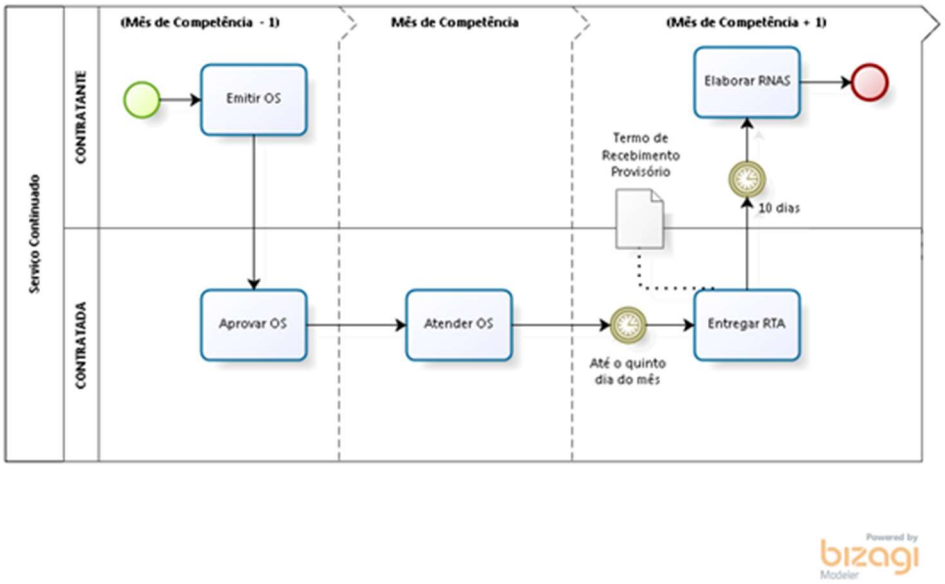
8.5.1.3.3. (MÊS DE COMPETÊNCIA + 1):

8.5.1.3.3.1 Até o quinto dia corrido, a CONTRATADA entregará o Relatório Técnico de Atividades - RTA o qual detalhará demandas atendidas no período, prazos efetivos de atendimento e proposta de mensuração dos níveis de serviço. Neste período a CONTRATADA poderá interagir com a CONTRATANTE para tratar de eventuais ajustes a fim de que o RTA entregue seja definitivo.

8.5.1.3.3.2. A CONTRATANTE receberá o RTA, emitindo o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – TRP dos serviços continuados.

8.5.1.3.3.3. Em até 10 (dez) dias corridos, contados da emissão do TRP, a CONTRATANTE avaliará os produtos entregues e elaborará o respectivo Relatório de Nível de Atendimento de Serviço - RNAS, que corresponderá ao TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD dos serviços, e deverá conter/detalhar a execução de todos os serviços do contrato.

8.5.1.3.3.3.1. SERVIÇOS CONTINUADOS – FLUXO DA ORDEM DE SERVIÇO



8.5.1.4. SERVIÇOS ESPECÍFICOS

8.5.1.4.1. A CONTRATANTE demandará a execução do serviço de escopo específico, a qualquer tempo, mediante emissão de Ordem de Serviço Específico à CONTRATADA, elaborada conforme Modelo de Ordem de Serviço, nos quantitativos declarados na respectiva OS.

8.5.1.4.2. A CONTRATADA receberá e dará ciência do recebimento da OS à CONTRATANTE, acordando com sua execução.

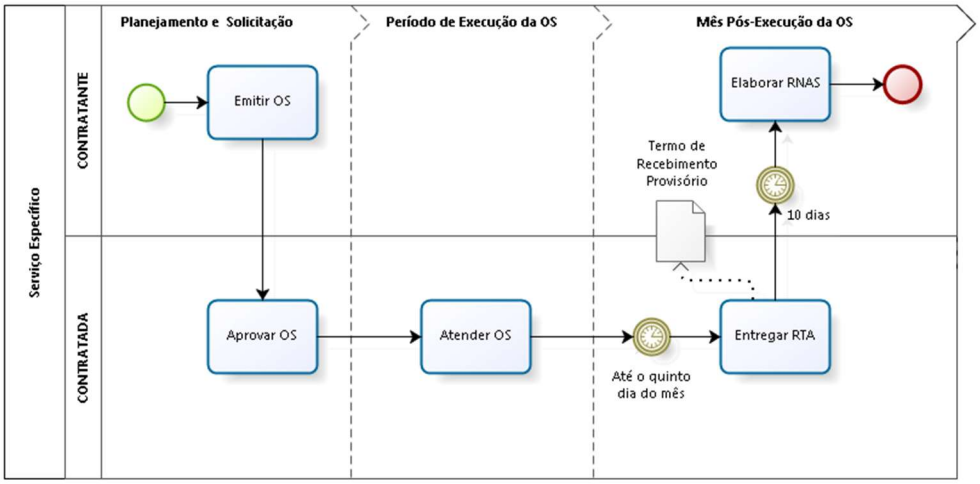
8.5.1.4.3. A CONTRATADA executa o escopo, observando todas as especificações técnicas, além das expressamente detalhadas na OS.

8.5.1.4.4. A CONTRATADA entregará até o quinto dia corrido de cada mês, RTA detalhando as atividades desenvolvidas em cada Ordem de Serviço encerrada, contendo as medições de acordos de nível de serviço, e elaborado conforme o item 6.1 deste Anexo.

8.5.1.4.5. A CONTRATANTE receberá o RTA, emitindo TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – TRP dos serviços específicos.

8.5.1.4.6. Em até 10 (dez) dias corridos da emissão do TRP, a CONTRATANTE avaliará os produtos entregues e elaborará o respectivo RNAS.

8.5.1.4.6.1. SERVIÇOS ESPECÍFICOS - FLUXO DA ORDEM DE SERVIÇO



8.5.1.5. PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.5.1.5.1. Os Projetos de Infraestrutura de TI deverão ser precedidos de Proposta Técnica, a ser elaborada pela CONTRATADA por solicitação da CONTRATANTE.

8.5.1.5.1.1. A Proposta Técnica, a ser elaborada conforme os requisitos indicados pela CONTRATANTE, deverá conter, no mínimo:

8.5.1.5.1.1.1. Documento de Especificação de Requisitos.

8.5.1.5.1.1.2. Análise de Impacto.

8.5.1.5.1.1.3. Cronograma estimado.

8.5.1.5.1.1.4. Estimativa de Unidades de Projeto - UP, calculados conforme regra definida no item 8.8.3 deste Anexo.

8.5.1.5.1.2. A Proposta Técnica será avaliada pela CONTRATANTE que poderá, sempre que julgar cabível, negociar alterações nas condições apresentadas pela CONTRATADA, através da flexibilização de variáveis que impactam o custo do projeto, ou ainda de ajustes nas estimativas propostas.

8.5.1.5.1.3. Em até 10 (dez) dias corridos após a autorização da CONTRATANTE, concluídas as etapas de elaboração e entrega formal da Proposta Técnica, a CONTRATADA deverá iniciar o projeto.

8.5.1.5.2. A CONTRATANTE não se obriga a emitir Ordem de Serviço a partir de Proposta Técnica solicitada.

8.5.1.5.2.1. Em caso de não abertura, a critério da CONTRATANTE, de OS para a execução do escopo total ou parte do escopo total do Projeto de Infraestrutura de TI, a CONTRATADA será remunerada na proporção de 5% dos UP estimados pela proposta e aprovados pela CONTRATANTE.

8.5.1.5.2.2. O cálculo de 5% será realizado apenas sobre os valores de UP aprovados pela CONTRATANTE.

8.5.1.5.3. A seu critério, a CONTRATANTE demandará a execução do Projeto de Infraestrutura de TI, como um todo ou em parte, mediante emissão de Ordem de Serviço de Projeto de Infraestrutura de TI à CONTRATADA, elaborada conforme Modelo de Ordem de Serviço, nos quantitativos apresentados na Proposta Técnica.

8.5.1.5.3.1. A CONTRATADA receberá e dará ciência do recebimento da OS à CONTRATANTE, acordando com sua execução.

8.5.1.5.3.1.1. A CONTRATADA executará o projeto, observando todas as especificações técnicas, além das expressamente detalhadas na OS de Projeto de Infraestrutura de TI.

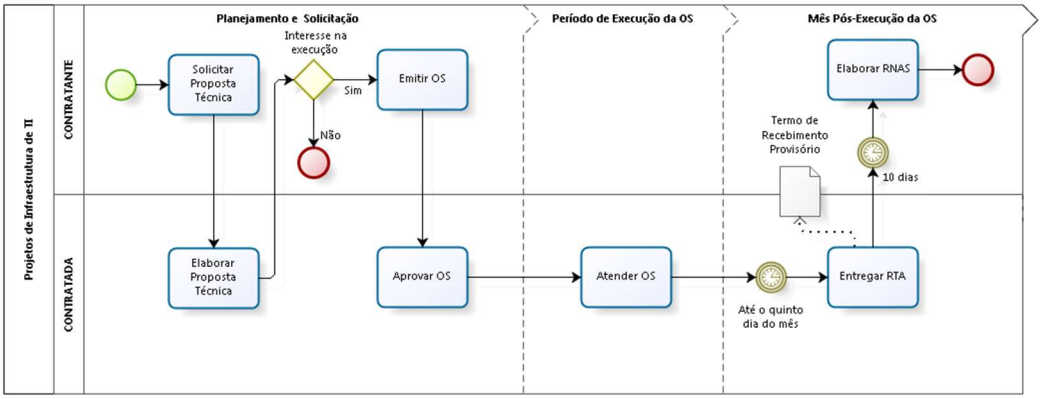
8.5.1.5.3.1.2. A CONTRATADA se utilizará de registro fornecido pela CONTRATANTE, para controle diário de horas de serviço técnico executados por cada profissional alocado na equipe do projeto.

8.5.1.5.3.2. A CONTRATADA entregará até o quinto dia corrido de cada mês, RTA detalhando as atividades desenvolvidas em cada Ordem de Serviço de Projeto encerrada.

8.5.1.5.3.3. A CONTRATANTE receberá o RTA, emitindo TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – TRP do projeto de infraestrutura de TI;

8.5.1.5.3.4. Em até 10 (dez) dias corridos, contados da emissão do TRP, a CONTRATANTE avaliará os produtos entregues e elaborará o respectivo RNAS.

8.5.1.5.3.5. PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI - FLUXO DA ORDEM DE SERVIÇO (quando emitida pela CONTRATANTE)



Powered by bizagi Modeler

8.6. ATENDIMENTO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

8.6.1. O atendimento e o gerenciamento dos serviços continuados demandados se darão com o suporte da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, salvo se esta definir o contrário, seguindo as regras de utilização que visam garantir um atendimento de excelência aos usuários de infraestrutura de TI, como:

8.6.1.1. Registrar para os Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Mudanças e qualquer outro Serviço de Infraestrutura de TI recebido a partir da Ferramenta de ITSM, em notas específicas, toda e qualquer ação, e informação necessária ao entendimento da solução de TI que está sendo providenciada para atender ao usuário.

8.6.1.2. Manter a comunicação com o usuário a partir da ferramenta de ITSM.

8.6.1.3. Utilizar, de maneira adequada, as situações dos tickets e, nos casos de registro de pendências ao prosseguimento da solução, agir proativamente para que as pendências sejam saneadas e atualizar o andamento periodicamente, conforme determinar a CONTRATANTE.

8.6.1.4. Documentar as soluções para Incidentes e Problemas e a correspondente causa raiz.

8.6.1.5. Atualizar roteiros de atendimento, quando se fizer necessário.

8.6.1.6. Registrar, quando necessário e assim for determinado pela CONTRATANTE, Problemas e Solicitações de Mudança que serão tratados pela CONTRATADA.

8.6.1.7. Efetuar o correto escalonamento dos tickets, quando se fizer necessário.

8.6.1.8. Registrar os chamados-filhos, quando for necessário à resolução do ticket em atendimento

8.6.2. O atendimento e o gerenciamento dos projetos de infraestrutura de TI, se darão com suporte de ferramenta própria da CONTRATANTE para esta finalidade, salvo se esta definir o contrário, seguindo as melhores práticas de mercado, práticas ágeis (Scrum, Lean, Kanban, etc.), PMBOK, o MGP SISP, além de outras práticas definidas pela CONTRATANTE, dentre as quais podemos citar:

8.6.2.1. Registro de Termo de Abertura dos Projetos.

8.6.2.2. Registro, atualização e acompanhamento dos Planos de Projeto.

8.6.2.3. Elaboração e atualização sistemática de Cronogramas de Execução, registrando em suas linhas de base os prazos compatíveis com as versões dos Planos de Projeto aprovados pela CONTRATANTE.

8.6.2.4. Registro, atualização e controle de mudanças.

8.6.2.5. Encaminhamento de Relatório de Status periódico, conforme definido no Plano de Comunicação.

8.6.2.6. Encerramento formal das fases e dos projetos.

8.7. GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC COM USO DE CAPACIDADES ANALÍTICAS AVANÇADAS

8.7.1. A CONTRATADA deverá empregar capacidades analíticas avançadas, podendo incluir mecanismos baseados em inteligência artificial ou análise comportamental, de forma a assegurar o atendimento aos requisitos de gestão, correlação, análise e melhoria contínua dos serviços previstos neste Anexo.

8.7.2. As capacidades referidas deverão ser aplicadas, de forma integrada aos processos de gerenciamento de serviços de TIC adotados pela CONTRATANTE, contemplando, conforme aplicável:

I – apoio à descoberta, identificação e correlação de ativos, componentes de infraestrutura e aplicações, contribuindo para a atualização e consistência do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

II – apoio à gestão de eventos, mediante correlação, agrupamento e redução de ruído operacional;

III – apoio à gestão de incidentes, incluindo classificação, priorização e sugestão de causa provável;

IV – apoio à gestão de problemas, com identificação de padrões recorrentes e análise de causa raiz;

V – apoio à análise de impacto de mudanças, considerando dependências técnicas entre serviços, aplicações e componentes de infraestrutura;

VI – apoio à identificação de tendências, riscos operacionais e oportunidades de melhoria contínua;

VII – apoio à análise preditiva de degradação de desempenho ou falhas;

VIII - apoio à observabilidade técnica dos serviços, aplicações e componentes de infraestrutura, contemplando, quando aplicável, correlação entre métricas, logs, eventos, alertas e rastreamento de transações, com geração de painéis, relatórios e evidências técnicas para suporte à tomada de decisão, auditoria e melhoria contínua.

8.7.3. As soluções, ferramentas ou componentes utilizados para implementação dessas capacidades deverão integrar-se à ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE, de modo a:

I – evitar duplicidade de registros ou fluxos paralelos de gestão;

II – permitir o enriquecimento dos registros de incidentes, problemas, eventos e mudanças com dados técnicos e analíticos;

III – possibilitar o intercâmbio de informações por meio de APIs, conectores ou mecanismos equivalentes;

IV – assegurar a rastreabilidade entre dados de monitoração/observabilidade e os registros operacionais mantidos na ferramenta de ITSM;

V – viabilizar a aplicação das capacidades analíticas sobre dados históricos e operacionais da CONTRATANTE.

8.7.3.1. Caso a ferramenta de ITSM da CONTRATANTE não contemple integralmente as capacidades descritas neste item, caberá à CONTRATADA prover os mecanismos complementares necessários ao seu atendimento, sem cobrança adicional à CONTRATANTE, devendo os custos correspondentes estar contemplados na proposta, observada a compatibilidade com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

8.7.3.2. A aplicação dessas capacidades possui caráter instrumental e de apoio à tomada de decisão, não afastando a responsabilidade da CONTRATADA pela execução dos processos de gestão de serviços ou de processos de mudança, segurança e autorização da CONTRATANTE, conforme o caso.

8.7.3.3. A utilização dessas capacidades deverá ocorrer de forma complementar aos processos formais de gerenciamento de serviços de TIC adotados pela CONTRATANTE, sem substituição dos controles, registros e fluxos estabelecidos.

8.7.3.4. A utilização de capacidades analíticas avançadas, inclusive aquelas baseadas em inteligência artificial, deverá ocorrer preferencialmente com o uso dos recursos computacionais, plataformas, modelos, ambientes, aceleradores, GPUs, infraestrutura local, infraestrutura privada ou demais capacidades tecnológicas disponibilizadas ou autorizadas pela CONTRATANTE.

8.7.3.5. A CONTRATADA não poderá utilizar, contratar, acionar ou consumir serviços externos de inteligência artificial, modelos hospedados em nuvem pública, APIs de IA, plataformas generativas, serviços de inferência, agentes, copilotos, assistentes ou recursos correlatos que impliquem cobrança por prompt, token, chamada de API, requisição, inferência, ticket, crédito, unidade de processamento, volume de dados, tempo de processamento, assinatura, licença por consumo ou qualquer outra modalidade de cobrança variável, sem autorização prévia, expressa e específica da CONTRATANTE.

8.7.3.6. Na ausência de autorização prévia, expressa e específica da CONTRATANTE, todos os custos relacionados ao uso de ferramentas, modelos, plataformas, APIs, serviços ou componentes de inteligência artificial necessários à execução das obrigações previstas neste contrato serão considerados incluídos nos preços contratados, vedada qualquer cobrança adicional, reembolso, repasse, faturamento autônomo ou alegação de desequilíbrio econômico-financeiro fundada exclusivamente no consumo desses recursos.

8.7.3.7. Quando autorizado o uso de serviços de inteligência artificial em nuvem, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de segurança da informação, privacidade, sigilo, rastreabilidade, minimização de dados, governança de custos e controle de consumo definidos pela CONTRATANTE, mantendo evidências auditáveis da utilização, dos custos, da finalidade, dos limites autorizados e do vínculo com o chamado, requisição, incidente, problema, mudança, ordem de serviço ou projeto correspondente.

8.8. CLASSIFICAÇÃO QUANTO À CRITICIDADE E COMPLEXIDADE

8.8.1. INCIDENTES

8.8.1.1 Os incidentes serão classificados conforme a sua criticidade, levando em consideração o impacto para o negócio e a urgência, conforme regras descritas a seguir:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Enquadramento
01	Crítica	Representa um incidente que torne inoperante a Plataforma Computacional, ou um serviço crítico de TI, a serem definidos pela CONTRATANTE, por inteiro, ou uma parte deste que essencial aos negócios diários; ou advindo de um grupo de usuários VIP.

02	Alta	Representa um incidente que degrada o desempenho da Plataforma Computacional, ou de um serviço crítico de TI; ou torne inoperante um serviço não crítico de TI, por inteiro, ou uma parte deste que é essencial aos negócios diários.
03	Média	Representa um incidente que degrada o desempenho de um serviço não crítico de TI, por inteiro ou em parte.
04	Baixa	Representam falhas de proporções baixa ou mínima que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação da Plataforma Computacional da CONTRATANTE, ou ainda a função afetada só é usada eventualmente ou temporariamente.

8.8.1.2. A degradação de Plataforma Computacional ou serviços de TI tem como principal característica o fato de que o serviço continua disponível, apesar de observada a perda de desempenho ou capacidade operacional, porém necessitando de atualização e/ou correção de rotinas/dados.

8.8.2. REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

8.8.2.1. As requisições de serviço serão classificadas conforme a sua criticidade, levando em consideração o impacto que o não atendimento pode causar ao negócio, o atendimento prioritário a grupos de usuários com necessidades diferenciadas e a urgência com que as mesmas devem ser resolvidas, conforme regras descritas a seguir:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Enquadramento
01	Crítica	Representa uma requisição de serviço advinda de um grupo de usuários VIP, ou relacionadas a serviços críticos de TI, a serem definidos pela CONTRATANTE.
02	Alta	Representa uma requisição de serviço relacionadas a projetos prioritários de TI (implantação de software, desenvolvimento de sistemas, projetos de infraestrutura, entre outros) a serem definidos pela CONTRATANTE.
03	Média	Representa uma requisição de serviço relacionada à concessão/revogação de acesso necessários à execução do trabalho do solicitante.
04	Baixa	Representam uma requisição de serviço cujo atendimento não necessita de tratamento especial.

8.8.3. PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.8.3.1. Os Projetos de Infraestrutura de TI serão classificados conforme a sua complexidade, levando em consideração critérios de avaliação eleitos pela CONTRATANTE, sendo eles:

a) Representatividade técnica dos ICs afetados,

b) Equipe envolvida,

c) Participação de recursos externos, e

d) Interdependência, impacto operacional e criticidade da implantação.

8.8.3.1.1. A classificação de complexidade dos Projetos de Infraestrutura de TI deverá ser precedida de memória de cálculo específica, contendo a pontuação atribuída a cada critério, as evidências consideradas e a justificativa técnica correspondente. A finalidade da memória de cálculo é assegurar rastreabilidade, objetividade e motivação suficiente para eventual aplicação de fator de complexidade ao valor do projeto.

8.8.3.1.2. A pontuação dos critérios deverá refletir elementos técnicos verificáveis do projeto, tais como abrangência da alteração, criticidade dos ativos envolvidos, especialidades requeridas, dependências externas, integrações com outros serviços ou projetos, impacto operacional, necessidade de coordenação e riscos associados à execução.

8.8.3.1.3. A utilização de fator de complexidade não deverá decorrer de avaliação genérica ou meramente declaratória, nem exclusivamente da estimativa de equipe ou esforço apresentada pela contratada. Caberá à CONTRATANTE validar a classificação proposta, podendo solicitar ajustes, esclarecimentos ou complementação da memória de cálculo sempre que a motivação apresentada for insuficiente.

8.8.3.1.4. Após análise dos critérios, conforme regras dispostas abaixo, será calculada a média das pontuações obtidas nos critérios Crt1, Crt2, Crt3 e Crt4, resultando no Índice de Complexidade (ICx) do Projeto de Infraestrutura de TI. O ICx não implicará enquadramento em faixas fixas de complexidade, sendo utilizado diretamente para cálculo proporcional do Fator de Complexidade (FC), conforme fórmula linear prevista neste instrumento, observados o piso de 1,00 e o teto de 1,50.

8.8.3.1.2. Representatividade técnica dos ICs afetados (Crt1): será calculada com base na representatividade do Item de Configuração de maior PIC unitário dentre aqueles diretamente afetados pelo Projeto de Infraestrutura de TI, em comparação com o Item de Configuração de maior PIC unitário existente no ambiente contratual de referência, conforme fórmula abaixo:

$\mathbf{Ctr1} = \frac{qpA}{qPM}$
Onde: qPA = PIC unitário do Item de Configuração de maior valor dentre os ICs diretamente afetados pelo projeto. qPM = PIC unitário existente entre todos os Itens de Configuração do ambiente contratual de referência.

Especialização Técnica	Pontuação
Até 0,15	1
> 0,15 até 0,45	2
> 0,45	3

8.8.3.1.3. Equipe envolvida (Crt2): Será calculado baseando-se no quantitativo de profissionais da CONTRATADA alocados para a execução do Projeto de Infraestrutura, conforme regra abaixo:

Profissionais	Pontuação
Até 2 profissionais	1
De 3 até 6 profissionais	2
> 6 profissionais	3

8.8.3.1.4. Participação de recursos externos (Crt3): será avaliada com base na necessidade de participação de fornecedores, prestadores de serviço, fabricantes ou equipes internas não integrantes da equipe principal de execução do Projeto de Infraestrutura de TI, quando essa participação for necessária para execução, validação, integração, liberação, configuração ou aceite técnico do projeto., conforme regra abaixo:

Recursos Externos	Pontuação
Não há participação ou dependência externa relevante	1
Há interação pontual com terceiros, sem dependência crítica	2
Há dependência relevante de terceiro para execução, validação e/ou integração	3

8.8.3.1.4.1. Para fins deste critério, são exemplos de situações que podem caracterizar participação ou dependência de recursos externos:

a) necessidade de atuação, configuração, liberação ou validação por fabricante, fornecedor ou prestador de serviço distinto da equipe principal de execução;

b) necessidade de abertura e acompanhamento de chamado técnico junto a fabricante ou fornecedor para viabilizar a execução do projeto;

c) necessidade de participação de equipe interna especializada não integrante da equipe principal do projeto, como segurança da informação, desenvolvimento, banco de dados, redes, sistemas ou arquitetura;

d) necessidade de validação, aceite técnico, liberação de acesso, emissão de certificado, disponibilização de licença ou adequação por terceiro;

e) dependência de outro fornecedor, contrato ou área técnica para execução, integração ou conclusão de etapa relevante do projeto.

8.8.3.1.4.2. A mera comunicação, ciência ou acompanhamento ordinário por outras áreas ou fornecedores não será suficiente, por si só, para elevação da pontuação do Crt3, devendo haver participação ou dependência efetiva para execução, validação, integração ou aceite técnico.

8.8.3.1.5. Interdependência, impacto operacional e criticidade da implantação (Crt4): será avaliada com base no grau de interdependência do Projeto de Infraestrutura de TI com outros projetos ativos, serviços, ambientes ou sistemas, bem como na criticidade da implantação em produção, considerando impactos sobre planejamento, execução, validação, entrada em produção, continuidade dos serviços e possibilidade de reversão., conforme regra abaixo:

Interligação Com Outros Projetos	**Pontuação**
Projeto sem interdependência relevante e sem criticidade especial de implantação em produção	1
Projeto com interdependência pontual ou implantação em produção com risco controlado, validação prévia suficiente, redundância ou reversão simples	2
Projeto com múltiplas interdependências, dependência crítica ou implantação em produção sem homologação equivalente, sem redundância plena, com virada de chave, janela crítica ou reversão dependente de rollback	3

8.8.3.1.5.1. Para fins deste critério, também será considerada a criticidade da implantação quando o projeto exigir alteração diretamente em ambiente de produção, sem ambiente de homologação equivalente ou sem possibilidade de validação prévia integral, especialmente nos casos em que a execução dependa de virada de chave, janela crítica, indisponibilidade programada, alteração sem redundância plena ou reversão por rollback.

8.8.3.1.5.2. São exemplos de situações que podem caracterizar interdependência, impacto operacional ou criticidade da implantação:

a) dependência de entregas, cronograma, sequência de execução ou conclusão de outro projeto ativo, serviço, ambiente ou sistema;

b) necessidade de coordenação com outro projeto ou iniciativa em andamento para evitar conflito de janelas, retrabalho, indisponibilidade ou incompatibilidade técnica;

c) implantação diretamente em ambiente de produção, sem ambiente de homologação equivalente ou sem possibilidade de validação prévia integral;

d) necessidade de virada de chave, janela crítica, indisponibilidade programada ou intervenção com risco relevante de impacto operacional;

e) alteração em componente sem redundância plena, com reversão dependente de rollback ou plano de retorno;

f) impacto relevante sobre continuidade, disponibilidade, desempenho, segurança ou operação de serviços de TI.

8.8.3.1.5.3. A simples execução em ambiente de produção não será suficiente, por si só, para elevação da pontuação do Crt4. A majoração deverá estar associada à existência de restrições objetivas de validação, ausência de ambiente equivalente de homologação, limitação de redundância, necessidade de virada de chave, janela crítica, impacto operacional relevante ou dependência de rollback como principal mecanismo de reversão.

8.8.3.1.5.4. A mesma circunstância não deverá ser utilizada simultaneamente para majorar o Crt3 e o Crt4, salvo quando houver fundamentos distintos e expressamente demonstrados na memória de cálculo. O Crt3 deverá refletir a necessidade de participação ou dependência de recursos externos à equipe principal de execução, enquanto o Crt4 deverá refletir a interdependência com projetos, serviços, ambientes ou sistemas, bem como a criticidade operacional da implantação, especialmente quanto à validação, entrada em produção, continuidade e reversibilidade.

8.8.3.2. O Fator de Complexidade será calculado de forma linear a partir do Índice de Complexidade apurado para o Projeto de Infraestrutura de TI, considerando que o índice varia de 1,00 a 3,00 e que o fator aplicável deve variar proporcionalmente de 1,00 a 1,50. Para tanto, serão utilizadas as seguintes fórmulas:

$$\text{Índice de Complexidade (ICx)} = \frac{(Crt1 + Crt\ 2 + Crt3 + Crt\ 4)}{4}$$

$$Fator\ de\ Complexidade\ (FC) = 1 + \left(\frac{(IC - 1)}{4}\right)$$

Onde: FC corresponde ao Fator de Complexidade e ICx corresponde ao Índice de Complexidade obtido pela média das pontuações dos critérios Crt1, Crt2, Crt3 e Crt4. A fórmula assegura que projetos com índice mínimo de complexidade recebam fator 1,00, enquanto projetos com índice máximo recebam fator 1,50, com gradação proporcional entre esses limites.

Índice de Complexidade (ICx)	Fator de Complexidade (FC)
1,00	1,000
1,25	1,062
1,50	1,125
1,75	1,187
2,00	1,250
2,25	1,312
2,50	1,375
2,75	1,437
3,00	1,500

8.8.3.2.1. O Fator de Complexidade será aplicado como multiplicador sobre o quantitativo de horas estimado para a execução do Projeto de Infraestrutura de TI. Assim, após a estimativa das horas necessárias ao projeto, o quantitativo apurado será multiplicado pelo FC correspondente ao Índice de Complexidade calculado, resultando na quantidade final de Unidades de Projeto a ser considerada para fins de dimensionamento e remuneração.

8.8.3.2.2. A memória de cálculo deverá demonstrar o índice apurado, o fator aplicado, o quantitativo de horas estimado e o resultado final obtido após a aplicação do multiplicador.

8.9. PRODUTIVIDADE MÍNIMA PARA O FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC, DURANTE A EXECUÇÃO CONTRATUAL

8.9.1. ITEM 1: OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO DE DATACENTER

8.9.1.1. Os serviços contínuos de rotina serão realizados conforme programação da Ilha de Operação e Monitoração, durante o período definido na OS de Operação e Monitoração.

8.9.1.2. Os prazos para atendimento aos incidentes serão escaláveis a depender da criticidade, conforme segue:

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	1 hora	2 horas
02	Alta	2 horas	4 horas
03	Média	4 horas	8 horas
04	Baixa	8 horas	16 horas

8.9.1.3. Os prazos para atendimento de problemas, mudanças e scripts de monitoração serão negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no âmbito dos comitês multidisciplinares da CONTRATANTE.

8.9.2. ITEM 2: ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.9.2.1. Os serviços contínuos de rotina serão realizados conforme programação da Ilha de Atendimento e Suporte, durante o período definido na OS de Atendimento e Suporte.

8.9.2.2. Os prazos para atendimento às requisições de serviço serão específicos para cada torre de serviço e escaláveis a depender da criticidade, conforme segue:

8.9.2.2.1. **Acesso à Rede Corporativa:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	6 horas	10 horas
04	Baixa	8 horas	12 horas

8.9.2.2.2. **Infraestrutura de Rede:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	8 horas	16 horas
04	Baixa	10 horas	20 horas

8.9.2.2.3. **Correio Eletrônico:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	8 horas	16 horas
04	Baixa	10 horas	20 horas

8.9.2.2.4. **Serviços e Servidores:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	1 hora	2 horas
02	Alta	2 horas	4 horas
03	Média	4 horas	8 horas
04	Baixa	8 horas	16 horas

8.9.2.2.5. **Homologação de Softwares:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	3 horas	6 horas
02	Alta	6 horas	12 horas
03	Média	12 horas	24 horas
04	Baixa	16 horas	36 horas

8.9.2.2.6. **Administração de Banco de Dados:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	1 hora	2 horas
02	Alta	2 horas	4 horas
03	Média	4 horas	8 horas
04	Baixa	8 horas	16 horas

8.9.2.2.7. **Segurança da Informação:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	1 hora	2 horas
02	Alta	2 horas	4 horas
03	Média	4 horas	8 horas

04	Baixa	8 horas	16 horas

8.9.2.2.8. **Soluções Microsoft:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	8 horas	16 horas
04	Baixa	10 horas	20 horas

8.9.2.2.9. **DevOps:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	8 horas	16 horas
04	Baixa	10 horas	20 horas

8.9.2.2.10. **Sistemas Corporativos:**

Nível	Descrições no Sistema de ITSM	Prazo (horas)	Prazo Máximo (horas)
01	Crítica	2 horas	4 horas
02	Alta	4 horas	8 horas
03	Média	8 horas	16 horas
04	Baixa	10 horas	20 horas

8.9.2.3. O início da contagem do prazo de atendimento ocorrerá quando o ticket estiver disponível na fila de atendimento da CONTRATADA.

8.9.2.4. Poderão ser criados agrupamentos de tickets quando a demanda a ser executada implicar na abertura de mais de um ticket para conclusão final da demanda. Neste caso, o prazo de atendimento da solicitação será o somatório dos prazos de todos os tickets em conformidade com a criticidade de cada torre/solicitação.

8.9.2.5. Os agrupamentos serão definidos e automatizados pela CONTRATANTE.

8.9.2.6. Para efeitos da contagem de prazos em horas será computado o tempo em horas compreendido entre os limites inferior e superior estabelecidos nos regimes e horários de execução de cada serviço contratado, apenas para os dias da semana requeridos, respeitando-se os regimes e as regras especificadas no item 8.10.2 deste Anexo.

8.9.2.6.1. A contagem será interrompida quando, por algum fator externo que impeça o avanço no atendimento, o ticket for colocado como pendente, sendo necessário que a CONTRATADA informe os motivos da pendência e respeite as regras estabelecidas para o uso da ferramenta de ITSM.

8.9.3. ITEM 3: PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI

8.9.3.1. A demanda será formalizada pela CONTRATANTE com a indicação de seu objeto, objetivos e demais informações inicialmente disponíveis. A CONTRATADA deverá realizar reunião inicial de alinhamento no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado do recebimento da demanda, e apresentar a proposta técnica no prazo de até 7 (sete) dias úteis, contado da realização da referida reunião.

8.9.3.1.1. Na reunião inicial, as partes deverão alinhar o escopo, os requisitos, as premissas, as restrições, os riscos e os resultados esperados, cabendo à CONTRATADA apresentar os questionamentos e solicitar os esclarecimentos e insumos necessários à adequada elaboração da proposta técnica.

8.9.3.1.2. A CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, esclarecimentos ou complementações à proposta técnica apresentada, devendo a CONTRATADA apresentar a respectiva versão revisada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, ressalvada a possibilidade de definição de prazo diverso, de comum acordo entre as partes, em função da complexidade das adequações requeridas.

8.9.3.1.3. A proposta técnica apresentada pela CONTRATADA somente será considerada formalmente recebida quando contiver, de forma clara, consistente e suficiente para análise, no mínimo:

I – descrição do escopo e entendimento da demanda;

II – estimativa de esforço para execução do projeto, com respectiva fundamentação;

III – identificação dos recursos envolvidos;

IV – premissas e restrições adotadas;

V – identificação de riscos relevantes;

VI – definição dos produtos ou resultados esperados.

8.9.3.1.3.1. As propostas que não apresentem os elementos mínimos exigidos serão consideradas incompletas e não caracterizarão atendimento ao prazo estabelecido. Eventual prorrogação do prazo para apresentação da proposta deverá ser solicitada antes de seu vencimento, mediante justificativa objetiva e indicação do prazo adicional necessário, e somente poderá ser concedida, em caráter excepcional, por decisão expressa da CONTRATANTE, não sendo admitidos pedidos sucessivos fundamentados em circunstâncias que já eram conhecidas ou poderiam ter sido identificadas na reunião inicial de alinhamento.

8.9.3.2. Os prazos para a execução dos Projetos de Infraestrutura de TI serão acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, previamente à abertura da Ordem de Serviço.

8.9.3.3. Os prazos estabelecidos respeitarão os limites máximos definidos a seguir:

Tamanho do Projeto de Infraestrutura de TI	Prazo Máximo (em dias úteis)
Até 50 UP	15 dias
De 51 UP a 100 UP	30 dias
De 101 UP a 200 UP	60 dias
De 201 UP a 300 UP	90 dias
De 301 UP a 400 UP	120 dias
De 401 UP a 500 UP	150 dias
A cada 100 UP	Mais 30 dias

8.9.3.4. A CONTRATADA deve dimensionar a sua equipe para atender a, no mínimo, 05 (cinco) Projetos de Infraestrutura de TI em paralelo.

8.9.3.5. Deverá ser avaliada, conforme o caso, a adoção de práticas ágeis para a condução do projeto, considerando a natureza das atividades, a dinâmica das entregas e a forma de acompanhamento pela CONTRATANTE.

8.9.3.5.1. A utilização de modelo de gerenciamento ágil dependerá de aprovação prévia da CONTRATANTE e deverá observar metodologia, papéis, registros, critérios de priorização e mecanismos de controle previamente definidos.

8.9.3.6. Mudanças no Projeto de Infraestrutura de TI deverão ser objeto de Solicitação de Mudança por parte da CONTRATANTE, devendo considerar o esforço de retrabalho dos requisitos já desenvolvidos.

8.9.3.7. Caso ocorram fatos supervenientes que afetem o cumprimento do disposto na linha de base do plano de gerenciamento do projeto, a CONTRATADA poderá solicitar alteração da linha de base, desde que apresentadas justificativas formalmente aceitas pela CONTRATANTE.

8.10 LOCAIS, HORÁRIOS, PERFIS E DIMENSIONAMENTO DE PROFISSIONAIS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8.10.1. LOCAIS

8.10.1.1. Conforme especificado, segue tabela relacional dos itens e locais de prestação dos serviços:

Grupo	Item	Descrição	Local
01	01	Operação e Monitoração de Datacenter	Preferencialmente Remoto
	02	Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI	Preferencialmente remoto, observado o cumprimento do dimensionamento mínimo presencial estabelecido neste Anexo.
	03	Projetos de Infraestrutura de TI	Preferencialmente Remoto

8.10.1.2. Sempre que possível os serviços de Operação e Monitoração de Datacenter devem ser prestados remotamente.

8.10.1.3. Os quantitativos mínimos de profissionais in loco estabelecidos para a Ilha de Operação e Monitoração devem ser respeitados.

8.10.1.4. Em situações de crise ou que representem riscos, a CONTRATANTE poderá exigir a atuação in loco da Equipe de Operação e Monitoração da CONTRATADA, em quantitativos suficientes para a estabilização dos serviços.

8.10.1.5. Em regra, os serviços de Projetos de Infraestrutura de TI serão executados remotamente. Porém a CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar a execução de atividades em Projetos de Infraestrutura de TI nas suas dependências, caso se faça necessário ao bom andamento dos projetos.

8.10.1.6. Os serviços presenciais relacionados devem ser prestados no seguinte endereço:

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI
SGAN 603, Módulo J, Térreo
CEP 70.830-110
Brasília / DF

8.10.2. HORÁRIOS

8.10.2.1. Conforme especificado, segue tabela relacional dos itens e horários de prestação dos serviços:

Grupo	Item	Descrição	Regime	Horário
01	01	Operação e Monitoração de Datacenter	24x7	-
		Ilha de Operação e Monitoração	13x5	7:00 às 20:00
	02	Ilha de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI	12x5	7:30 às 19:30
	03	Projetos de Infraestrutura de TI	-	-

8.10.2.2. As Ilhas que suportam os serviços contratados devem ter suas atividades iniciadas no máximo e encerradas no mínimo nos horários estabelecidos acima. O funcionamento das Ilhas, bem como os registros de início e encerramento das atividades devem compor um Registro de Funcionamento a ser entregue à CONTRATANTE como parte do Relatório Técnico de Atividades.

8.10.2.3. Apesar dos horários de execução estabelecidos, os serviços que compõem essa contratação devem respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços de TI fornecidos aos usuários da CONTRATANTE. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade de serviço crítico deverá ser preferencialmente executada após às 20 horas durante a semana, nos finais de semana e feriados, ou em outros dias e horários fixados CONTRATANTE.

8.10.2.4. O suporte de infraestrutura e acompanhamento presencial à transmissão de eventos, videoconferência, tais como as Reuniões Públicas da Diretoria da CONTRATANTE deverá ser realizado, com contingente suficiente para garantir a disponibilidade dos recursos de infraestrutura, enquanto durar o evento, independentemente dos regimes estabelecidos para os serviços contratados.

8.10.2.4.1. O histórico de execução desse tipo de demanda encontra-se no ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA – HISTÓRICO DE CONSUMO DO SERVIÇO DO CONTRATO ANTERIOR.

8.10.2.5. Para os regimes de 13x5 e 12x5 a CONTRATADA deverá realizar os serviços nos dias em que há expediente na CONTRATANTE (todos os dias excetuando-se os sábados, domingos e feriados nacionais a serem observados pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, definidos pelo Ministério da Economia).

8.10.3. PERFIS E DIMENSIONAMENTO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS

8.10.3.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá:

8.10.3.1.1. Manter empregados qualificados alocados à prestação, de forma que a CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de infraestrutura de rede de dados e segurança da Informação, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI;

8.10.3.1.2. Organizar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda aos níveis de qualidade e quantitativos estabelecidos para a prestação dos serviços, organização essa submetida à aprovação da CONTRATANTE, no que tange à qualificação técnica dos profissionais alocados, conforme os itens descritos abaixo.

8.10.3.2. O "Dimensionamento Mínimo" exigido corresponde ao quantitativo de profissionais que deverão ser alocados pela CONTRATADA nas respectivas ilhas de atendimento para garantir a execução dos serviços contratados, respeitando-se as regras de compartilhamento de profissionais estabelecidas neste Anexo.

8.10.3.2.1. Os profissionais compartilhados poderão ser contabilizados para o cálculo do "Dimensionamento Mínimo" de todas as Ilhas para as quais realizarão atividades.

8.10.3.3. Os "Perfis mínimos" correspondem aos requisitos imprescindíveis de qualificação e experiência profissional exigidos dos profissionais que deverão ser alocados pela CONTRATADA para garantir a execução dos serviços contratados, respeitando-se as regras de compartilhamento de profissionais estabelecidas neste Anexo.

8.10.3.4. Até a data da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá designar o PREPOSTO do contrato, com atribuições conforme previsão legal, e que deverá possuir a qualificação apontada no Item 8.10.3.6 deste Anexo.

8.10.3.5. Em até 60 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, previamente à iniciação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar o plano de implantação das ilhas que compõem o serviço, e o dimensionamento das equipes e profissionais que serão alocados, respeitando os requisitos mínimos exigidos neste Anexo.

8.10.3.5.1. Em casos excepcionais, a critério da Administração, poderá ser concedido pela CONTRATANTE um prazo adicional para comprovação de qualificação dos profissionais já alocados no atual contrato de serviços de TI da CONTRATANTE, que atuem em funções chaves e que sejam considerados pela CONTRATADA necessários à manutenção do

conhecimento e da experiência na nova equipe, por um período não superior ao extremamente necessário à qualificação do pessoal aproveitado.

8.10.3.5.1.1. A solicitação de manutenção dos profissionais deverá ser encaminhada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, formalmente, juntamente com a exposição de motivos, bem como os prazos propostos para que sejam atendidos todos os critérios de qualificação exigidos.

8.10.3.5.1.2. Os prazos propostos serão negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, caso a caso, levando-se em consideração as peculiaridades das qualificações exigidas, sendo este improrrogável, não podendo ser superior a 90 (noventa) dias corridos contados da data de início do contrato.

8.10.3.5.1.3. Findado o prazo sem que haja atendimento dos critérios de qualificação a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do profissional.

8.10.3.5.1.4. Mesmo que flexibilizados os prazos para excepcionais aproveitamentos de pessoal, a “Qualificação da Equipe” deve ser comprovada no prazo inicial de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, previamente à iniciação dos serviços.

8.10.3.5.2. Para compreensão dos requisitos dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar que:

8.10.3.5.2.1. Nos subitens “Todos os integrantes da equipe” estão listadas as exigências mínimas de qualificação para cada profissional alocado no serviço correspondente.

8.10.3.5.2.2. Os subitens “Qualificação da equipe” se referem às exigências mínimas de qualificação e conhecimento para a equipe alocada em um determinado serviço ou ilha de serviço, de forma cumulativa, ou seja, ao serem somados os conhecimentos individuais de cada um de seus membros.

8.10.3.5.2.3. Quando em “Qualificação da equipe” for exigido tempo de experiência, este atributo deve ser atendido plenamente por pelo menos um dos empregados alocados no serviço correspondente.

8.10.3.5.2.4. Cada subitem presente nos itens de “Qualificação da equipe” deve ser atendido plenamente por, pelo menos, um dos empregados alocados no serviço correspondente.

8.10.3.5.2.5. Para comprovação:

8.10.3.5.2.5.1. Do vínculo de trabalho dos profissionais indicados com a CONTRATADA, serão aceitos os documentos citados pela legislação trabalhista, tais como: Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo, Sócio, Diretor.

8.10.3.5.2.6. Da experiência profissional dos profissionais indicados pela CONTRATADA, serão aceitos os documentos citados pela legislação trabalhista, tais como: Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo, Sócio, Diretor. Quando a descrição contida nestes documentos não for suficiente para a comprovação da experiência exigida, poderão ser complementados com atestado(s) ou declaração(ões), descrevendo as atividades realizadas pelo profissional, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

8.10.3.5.2.7. Dos conhecimentos exigidos para a execução dos serviços pelos profissionais indicados pela CONTRATADA, serão aceitos os certificados de participação em cursos e/ou certificações emitidas por instituições certificadoras especializadas.

8.10.3.5.2.8. Da escolaridade dos profissionais indicados pela CONTRATADA, serão aceitos os documentos expedidos por instituições reconhecidas pelo Ministério da Educação - MEC;

8.10.3.5.2.8.1. Conforme entendimento do Conselho Nacional de Educação, na Resolução CES Nº 3, de 5 de outubro de 1999, a formação a nível de especialização compreende a obtenção de título de pós-graduação latu-sensu com no mínimo 360 horas.

8.10.3.5.2.8.2. Serão aceitos títulos de Mestrado e Doutorado, desde que em área afeta ao que for solicitado, para o atendimento dos perfis exigidos.

8.10.3.6. O profissional designado como preposto deverá apresentar qualificação conforme requisitos, prazos e condições abaixo:

PERFIS MÍNIMOS
APRESENTAR ATÉ A DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO
PREPOSTO:
1. Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área Tecnologia da Informação, relacionados com os serviços contratados; 2. Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento de contratos de TI.

8.10.3.7. Os profissionais disponibilizados para a prestação dos serviços deverão apresentar qualificação conforme requisitos, prazos e condições abaixo:

PERFIS MÍNIMOS
APRESENTAR EM ATÉ 60 DIAS APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO
EQUIPE DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO:
1 <u>Todos os integrantes da equipe:</u> 1.1 Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área Tecnologia da Informação, relacionados com os serviços contratados. 2 <u>Qualificação da equipe:</u> 2.1 Conhecimentos avançados em administração de Datacenter, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified: Azure Administrator Associate ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.2 Conhecimentos avançados em administração de Datacenter, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified: Azure Solutions Archtect Expert ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.3 Conhecimentos avançados em administração de Datacenter, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.4 Conhecimentos avançados em soluções de Datacenter, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *VMware Certified Advanced Professional (VCAP) - **Data Center Virtualization Deploy** ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.5 Conhecimentos avançados em implantação de Datacenter, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *VMware Certified Advanced Professional (VCAP) - **Data Center Virtualization Design** ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.6 Conhecimentos avançados em implantação de redes virtualizadas, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *VMware Certified Advanced Professional (VCAP) - **Network Virtualization Deploy** ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.7 Conhecimentos avançados em implantação de redes virtualizadas, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *VMware Certified Advanced Professional (VCAP) - **Network Virtualization Design** ou equivalente na trilha vigente do fabricante.* 2.8 Conhecimentos avançados em configuração, implantação, gerenciamento, manutenção, otimização e resolução de problemas do VMware/Omnissa Horizon e Workspace ONE e soluções relacionadas, em

ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *VMware Certified Advanced Professional (VCAP)* - Desktop and Mobility Deploy ou Design *ou equivalente na trilha vigente do fabricante.*

2.9 Conhecimentos avançados em *Microsoft Hyper-V 2016*, ou superior, comprovado por meio de participação em treinamento oficial Microsoft.

2.10 Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de mensageria, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified: Teams Administrator Associate ou equivalente na trilha vigente do fabricante.*

2.11 Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de mensageria, comprovado por meio de certificação *Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate ou equivalente na trilha vigente do fabricante.*

2.12 Conhecimentos avançados em administração de bancos de dados, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified: Azure DataBase Administrator Associate ou equivalente na trilha vigente do fabricante.*

2.13 Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de comunicação, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Communication.* Serão aceitas certificações equivalentes indicadas pelo Fabricante *ou equivalente na trilha vigente do fabricante.*

2.14 Conhecimentos avançados em administração da ferramenta de colaboração da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação *Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): SharePoint.* Serão aceitas certificações equivalentes indicadas pelo Fabricante.

2.15 Conhecimentos avançados em administração de sistemas de armazenamento de dados – *Storages*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE conforme **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE, Item 1.1.13**, comprovado por meio de certificação na(s) *Storage(s)* da CONTRATANTE.

2.16 Conhecimentos avançados em administração de sistemas de backup automatizados, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE conforme **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE, Itens 1.1.5 e 1.1.16**, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração.

2.17 Conhecimentos avançados em administração de *Firewall*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE conforme **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE, Itens 1.1.4 e 1.3.6**, comprovado por meio de certificação oficial no(s) *Firewall(s)* da CONTRATANTE.

2.18 Conhecimentos avançados em administração de *Antivírus/Antispam*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE conforme **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE**, comprovado por meio de certificados

de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração nas ferramentas da CONTRATANTE.

2.19 Conhecimentos avançados em administração de *Ferramentas de proteção de dados*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE conforme **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE, Itens 1.1.4 e 1.3.6**, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração nas ferramentas da CONTRATANTE.

2.20 Conhecimentos avançados em administração e design de soluções em Microsoft SQL Server 2016, ou superior, comprovado por meio de participação em treinamento oficial Microsoft.

2.21 Conhecimentos avançados em plataformas corporativas de dados, Business Intelligence, análise de dados, automação e desenvolvimento low-code/no-code, abrangendo administração, configuração, sustentação, integração, monitoramento, governança, publicação, atualização, segurança e suporte técnico a soluções de análise de dados, painéis gerenciais, fluxos automatizados, aplicações corporativas e integrações com serviços Microsoft 365, bases de dados, APIs e ambientes em nuvem, incluindo, quando aplicável ao ambiente da CONTRATANTE, soluções como Microsoft Fabric, Power BI, Power Platform, Power Apps, Power Automate, Power Pages, Dataverse, ou soluções equivalentes adotadas pela CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação profissional, treinamento oficial ou certificados de participação/conclusão emitidos por fabricantes, entidades certificadoras, instituições de ensino ou organizações reconhecidas no mercado, relacionados a Business Intelligence, análise de dados, automação, integração de aplicações, plataformas low-code/no-code ou tecnologias correlatas.

2.22 Conhecimentos avançados em administração do *Microsoft Visual Studio Team Foundation Server*, 2017 ou superior, comprovado por meio de certificados oficiais de participação em treinamento nos módulos avançados de instalação, administração e configuração.

2.23 Conhecimentos avançados em práticas, metodologias e ferramentas de FinOps e gestão de custos de computação em nuvem, abrangendo monitoramento, análise, otimização, previsão, controle e governança do consumo de recursos em nuvem, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação FinOps Certified Practitioner, FinOps Certified Professional, certificação equivalente reconhecida pelo mercado, ou certificação/trilha vigente do fabricante relacionada à gestão de custos em nuvem.

2.24 Conhecimentos avançados em automação de infraestrutura, práticas DevOps e sustentação de ambientes baseados em containers, abrangendo provisionamento automatizado, infraestrutura como código, integração contínua, entrega contínua, gestão de pipelines, empacotamento e implantação de aplicações, operação, monitoramento, atualização, troubleshooting e orquestração de containers em ambientes locais, híbridos e em nuvem, incluindo, quando aplicável ao ambiente da CONTRATANTE, tecnologias como Docker, Kubernetes, Azure Kubernetes Service, Azure Container Apps, OpenShift, ou soluções equivalentes adotadas pela CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação profissional, treinamento oficial ou certificados de participação/conclusão emitidos por fabricantes, entidades certificadoras, instituições de ensino ou organizações reconhecidas no mercado, relacionados a DevOps, containers, Kubernetes, automação, infraestrutura como código ou tecnologias correlatas.

2.25 Conhecimentos avançados em segurança de ambientes Microsoft Azure, Microsoft 365 e ambientes híbridos, abrangendo arquitetura segura em nuvem, gestão de identidade e acesso, gestão de privilégios, autenticação, proteção de workloads, endpoints, identidades, aplicações e serviços, gestão de postura de segurança em nuvem, análise de vulnerabilidades, implementação e monitoramento de controles de segurança e resposta a incidentes, incluindo, quando aplicável ao ambiente da CONTRATANTE, soluções Microsoft Defender, Microsoft Entra ID, ou equivalentes adotadas pela CONTRATANTE, comprovado por meio de certificação Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate, Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert, certificação equivalente na trilha vigente do fabricante, ou certificação reconhecida pelo mercado relacionada à segurança em nuvem.

2.26 Conhecimentos avançados em administração, sustentação, configuração, monitoramento, atualização, hardening e resolução de problemas em sistemas operacionais de servidores, abrangendo ambientes Linux e Windows Server, serviços básicos de rede, gerenciamento de usuários e permissões, scripts de automação, aplicação de patches, análise de logs, desempenho, capacidade, disponibilidade e integração com ambientes virtualizados, híbridos e em nuvem, comprovado por meio de certificação profissional, treinamento oficial ou certificados de participação/conclusão emitidos por fabricantes, entidades certificadoras, instituições de ensino ou organizações reconhecidas no mercado, relacionados a sistemas operacionais de servidores, Linux, Windows Server, administração de infraestrutura ou tecnologias correlatas.

ILHA DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO:

1 Todos os integrantes da equipe:

1.1 Conhecimento da biblioteca *ITIL v3* ou superior, comprovado por meio de certificação *ITIL v3 Foundation* ou superior.

1.2 Conhecimento em Redes de Computadores, abrangendo fundamentos e práticas de endereçamento IPv4 e IPv6, roteamento, comutação, segmentação lógica de redes, VLANs, DNS, DHCP, VPN, redes sem fio, conectividade entre ambientes locais e em nuvem, monitoramento, diagnóstico e resolução de problemas de conectividade, compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de:

a) certificação profissional vigente ou válida emitida por entidade certificadora, fabricante ou instituição reconhecida no mercado, relacionada a redes de computadores, conectividade, redes corporativas, redes em nuvem, segurança de redes ou tecnologias correlatas; ou

b) certificados de participação ou conclusão em cursos oficiais ou reconhecidos sobre redes de computadores e tecnologias correlatas, somando, no mínimo, 40 horas.

Qualificação da equipe:

2.1 Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento/liderança técnica de serviços de TI, comprovado por meio de carteira de trabalho ou declaração da empresa.

2.2 Conhecimentos avançados em gerenciamento de serviços, comprovado por meio de certificação *ITIL v3 Intermediate* ou superior.

2.3 Conhecimentos avançados nas ferramentas de monitoração fornecidas pela CONTRATADA, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração, para cada ferramenta.

2.4 Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de monitoramento, comprovado por meio de Certificação Zabbix Certified Specialist ou equivalente.

ILHA DE ATENDIMENTO E SUPORTE

1 Todos os integrantes da equipe:

1.1 Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área Tecnologia da Informação, relacionados com os serviços contratados.

1.2 Conhecimento da biblioteca ITIL v3 ou superior, comprovado por meio de certificação ITIL v3 Foundation ou superior.

2 Qualificação da equipe:

2.1 Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento/ liderança técnica de serviços de TI comprovado por meio de carteira de trabalho ou declaração da empresa.

2.2 Conhecimentos avançados em gerenciamento de serviços, comprovado por meio de certificação ITIL v3 Intermediate ou superior.

2.3 Conhecimento em Redes de Computadores, abrangendo fundamentos e práticas de endereçamento IPv4 e IPv6, roteamento, comutação, segmentação lógica de redes, VLANs, DNS, DHCP, VPN, redes sem fio, conectividade entre ambientes locais e em nuvem, monitoramento, diagnóstico e resolução de problemas de conectividade, compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados de participação ou conclusão em cursos oficiais ou reconhecidos sobre redes de computadores e tecnologias correlatas, somando, no mínimo, 20 horas.

2.4 Conhecimentos em administração da ferramenta de colaboração da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados de participação em cursos somando, no mínimo, 40 horas.

2.5 Conhecimentos em administração de Firewall, Antivírus e Antispam, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificações oficiais para administração das ferramentas.

2.6 Conhecimentos em administração e design de soluções em Microsoft SQL Server 2016, ou superior, comprovado por meio de certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) SQL Server ou equivalente na trilha vigente do fabricante.

2.7 Experiência mínima de 03 (três) anos em Administração de Banco de Dados.

2.8 Conhecimentos em administração de plataforma corporativa de dados e ambientes de *Business Intelligence*, Microsoft Fabric, Microsoft PowerAutomate e ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de instalação, administração e configuração nas ferramentas da CONTRATANTE.

2.9 Conhecimentos em administração de ambientes de *Virtualização*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de instalação, administração e configuração nas ferramentas da CONTRATANTE. 2.10 Conhecimentos em administração de plataformas de desenvolvimento WEB, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados oficiais de participação em treinamento nos módulos avançados de instalação, administração e configuração nas ferramentas da CONTRATANTE. 2.11 Conhecimentos em administração de ambientes de *Armazenamento de Dados*, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE, comprovado por meio de certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de instalação, administração e configuração nas ferramentas da CONTRATANTE.
EQUIPE DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI
1. <u>Todos os integrantes da equipe:</u> *1.1.* Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área Tecnologia da Informação, relacionados com os serviços contratados. 2. <u>Qualificação da equipe:</u> *2.1.* Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos. *2.2.* Conhecimentos avançados em gerenciamento de projetos, comprovado por meio de certificação *Project Manager Professional (PMP);* *2.3.* Conhecimentos avançados na tecnologia alvo do projeto comprovado por certificação, quando existirem, ou certificados oficiais de participação em treinamentos avançados na tecnologia.

8.10.3.8. Para implantação das ilhas, a CONTRATADA deverá observar todos os requisitos descritos abaixo.

8.10.3.8.1. Ilha de Operação e Monitoração:

8.10.3.8.1.1. Esta ilha deverá operar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE com, no mínimo, 03 (três) profissionais, no regime estabelecido.

8.10.3.8.1.2. 01 (um) profissional deverá necessariamente atuar como Gerente dos serviços da Ilha de Operação e Monitoração.

8.10.3.8.1.3. Caso haja redução da demanda por Serviço de Operação e Monitoração (Total de PIC por dia) igual ou superior a 50% com relação ao ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – ITENS DE CONFIGURAÇÃO, o dimensionamento mínimo

poderá ser flexibilizado pela CONTRATANTE, em caso de cumprimento dos acordos de nível de serviço pela CONTRATADA.

8.10.3.8.2. Ilha de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI:

8.10.3.8.2.1. Esta ilha deverá operar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE com, no mínimo, 04 (quatro) profissionais, no regime estabelecido.

8.10.3.8.2.2. 01 (um) profissional deverá necessariamente atuar como Gerente dos serviços da Ilha de Atendimento e Suporte.

8.10.3.8.2.3. 01 (um) profissional deverá necessariamente atuar na Gerência de Configuração e Gerência de Ativos da CONTRATANTE.

8.10.3.8.2.4. 01 (um) profissional deverá necessariamente atuar atendendo às demandas relacionadas a Redes de Computadores e Segurança da Informação.

8.10.3.8.2.5. 01 (um) profissional deverá necessariamente atuar como Database Administrator (DBA).

8.10.3.8.2.6. Caso haja redução da demanda por Serviço de Atendimento e Suporte (Soma da MHT de todas as Torres de Serviço) igual ou superior a 50% com relação ao média histórica de requisições, o dimensionamento mínimo poderá ser flexibilizado pela CONTRATANTE, em caso de cumprimento dos acordos de nível de serviço pela CONTRATADA.

8.10.3.9. Sem prejuízo dos quantitativos mínimos estabelecidos para cada ilha, e considerando a possibilidade de compartilhamento de profissionais entre as equipes e estruturas previstas neste Anexo, a CONTRATADA deverá disponibilizar, para a execução do objeto, um contingente mínimo dedicado de 10 (dez) profissionais, assegurado o pleno atendimento aos acordos de nível de serviço, perfis e qualificações exigidos.

8.10.3.10. Excepcionalmente, mediante solicitação formal, a CONTRATADA poderá propor a redução do quantitativo mínimo de profissionais referido no item anterior, desde que comprove, por meio de estudo técnico detalhado, a viabilidade da medida, demonstrando, no mínimo:

I – a manutenção ou melhoria dos níveis de serviço pactuados;

II – os ganhos de eficiência operacional decorrentes da adoção de práticas de otimização, automação ou racionalização de processos;

III – a compatibilidade entre o novo dimensionamento proposto e o volume de demanda estimado.

IV – a demonstração de que o modelo proposto não implicará concentração excessiva de atividades críticas em indivíduos específicos, devendo ser garantida a adequada distribuição da carga de trabalho, a capacidade de execução paralela das demandas e a mitigação de dependência de profissionais únicos, incluindo a adoção de práticas de disseminação de conhecimento e documentação técnica;

V – a demonstração de evolução do nível de automação e otimização dos processos operacionais, com evidências quantitativas da redução de atividades manuais, do aumento da capacidade de execução automatizada ou da diminuição do esforço operacional necessário à prestação dos serviços;

8.10.3.11. A redução de quantitativo somente poderá ser implementada mediante avaliação e aprovação prévia da CONTRATANTE, que poderá, a seu critério, rejeitar a proposta ou condicionar sua aceitação à comprovação prática dos resultados apresentados.

8.10.3.11.1. A aprovação da proposta de redução do quantitativo constitui ato discricionário da CONTRATANTE, não gerando à CONTRATADA qualquer direito subjetivo à sua implementação, ainda que atendidos os requisitos previstos, mesmo que cumulativamente.

8.10.3.12. A autorização para redução do quantitativo mínimo de profissionais terá validade máxima de 12 (doze) meses, contados da sua aprovação pela CONTRATANTE.

8.10.3.12.1. Findo o prazo referido, a manutenção do quantitativo reduzido ficará condicionada à apresentação de novo estudo técnico pela CONTRATADA, nos termos do item 8.10.3.10, e à prévia aprovação da CONTRATANTE.

8.10.3.12.2. Na ausência de nova aprovação, a CONTRATADA deverá promover automaticamente a recomposição do quantitativo mínimo originalmente estabelecido, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.10.3.13. O descumprimento dos níveis de serviço aferidos nos termos do ITEM 3.16 do ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR/ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS, em 2 (dois) períodos consecutivos de medição ou 3 (três) alternados no intervalo de 6 (seis) meses, ensejará a obrigatoriedade de recomposição do quantitativo mínimo originalmente exigido.

8.10.3.14. Caso seja caracterizado aumento estrutural da demanda que ultrapasse a margem de tolerância de 15% (quinze por cento) em qualquer dos Itens 1 ou 2 (Pontos por Item de Configuração ou Requisições de Serviço), a CONTRATADA deverá promover o redimensionamento para cima do quantitativo de profissionais, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, de forma a restabelecer a adequada relação entre a capacidade operacional e o volume de demanda.

8.10.3.14.1. O redimensionamento deverá ser implementado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação formal da CONTRATANTE.

8.10.3.14.2. Para fins desta cláusula, considera-se “aumento estrutural” aquele em que a média móvel ou o volume mensal de demandas permaneça acima do limite estabelecido no caput por 3 (três) meses consecutivos.

8.10.3.14.3. O redimensionamento deverá observar a proporcionalidade entre o aumento verificado da demanda e o quantitativo adicional de profissionais necessário à manutenção dos níveis de serviço e da eficiência operacional.

8.10.3.14.4. A CONTRATANTE poderá, previamente à determinação de ampliação do quantitativo, avaliar a adoção de medidas de otimização e automação dos processos, cuja implementação dependerá de sua prévia aprovação, não afastando a obrigatoriedade de recomposição da capacidade operacional quando tais medidas se revelarem insuficientes para assegurar a adequada distribuição da carga de trabalho, a execução tempestiva das demandas e a sustentabilidade operacional dos serviços.

III. ESCOPO DO OBJETO

9. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

9.1. REQUISITOS COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS

9.1.1. AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DA ANEEL

9.1.1.1. O ambiente de infraestrutura que deve ser operado e monitorado está descrito no ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.

9.1.1.2. As atividades abrangem quatro ambientes segregados da CONTRATANTE, quais sejam: desenvolvimento, teste, homologação e produção. Muitas das atividades relacionadas deverão ocorrer nestes quatro ambientes computacionais, porém não limitados a esses ambientes.

9.1.1.2.1. Todas as atividades aplicam-se, indistintamente, aos ambientes de infraestrutura on-premises, em nuvem (pública, privada ou híbrida) e multinuvem, incluindo recursos de computação, armazenamento, redes, plataformas, serviços gerenciados e componentes de segurança, observadas as particularidades técnicas, operacionais e contratuais de cada ambiente.

9.1.1.3. Para possibilitar a realização dos serviços que integram o GRUPO 1, os profissionais da CONTRATADA terão acesso aos ambientes de produção (servidores, bancos de dados, entre outros itens de configuração) que compõem o ambiente de infraestrutura de TI, conforme determinar a CONTRATANTE, sendo obrigatória a observância às políticas de segurança e às normas de acesso da CONTRATANTE.

9.1.1.3.1. A CONTRATANTE disponibilizará o acesso aos funcionários da CONTRATADA ao Software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) utilizado pela ANEEL, no qual serão registrados os incidentes e as requisições de serviço direcionados à CONTRATADA, além de a qualquer outra ferramenta, em operação em seu ambiente de TI, necessário à consecução do objeto contratual.

9.1.1.3.2. Em caso de não observância às políticas de segurança e normas de acesso da CONTRATANTE, fica a CONTRATADA sujeita às sanções cabíveis.

9.1.1.4. Para a sustentação de alguns dos ambientes de Software e Hardware de TI, a CONTRATANTE conta com prestação de serviço de suporte especializado 5° nível de outros fornecedores, que devem ser acionados pela CONTRATADA, sempre que necessário e quando autorizado pela CONTRATANTE.

9.1.1.5. Quando necessário, a CONTRATADA deve direcionar para o suporte apropriado junto a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE as demandas de infraestrutura de TI, conforme grau de especialização. Além disso, deverá acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.

9.1.1.6. A execução dos serviços deverá, sempre que possível, fazer uso de capacidades analíticas avançadas, inclusive baseadas em inteligência artificial, de forma integrada às práticas de gerenciamento de serviços de TIC adotadas pela CONTRATANTE, conforme detalhamento disposto neste Anexo.

9.1.2. PRÁTICAS EXIGIDAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1.2.1. Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de TI, bem como as normas da CONTRATANTE, quando aplicáveis, destacando-se:

9.1.2.1.1. Biblioteca ITIL v3, ou superior, principalmente, mas não se restringindo a:

9.1.2.1.1.1. Processo de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição.

9.1.2.1.1.2. Processo de Gerenciamento de Problema.

9.1.2.1.1.3. Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

9.1.2.1.1.4. Processo de Gerenciamento de Mudança.

9.1.2.1.1.5. Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

9.1.2.1.1.6. Processo de Gerenciamento de Conhecimento.

9.1.2.1.1.7. Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

9.1.2.2. Normas de Banco de Dados.

9.1.2.3. Normas de Administração de Dados.

9.1.2.4. Normas e Políticas de Plataformas Corporativas de Dados.

9.1.2.5. Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas.

9.1.2.6. Guia de Qualidade e Teste de Software.

9.1.2.7. Guia de Gerência de Configuração.

9.1.2.8. Guia de Gerenciamento de Projetos.

9.1.2.9. Guia de Padrões da Arquitetura.

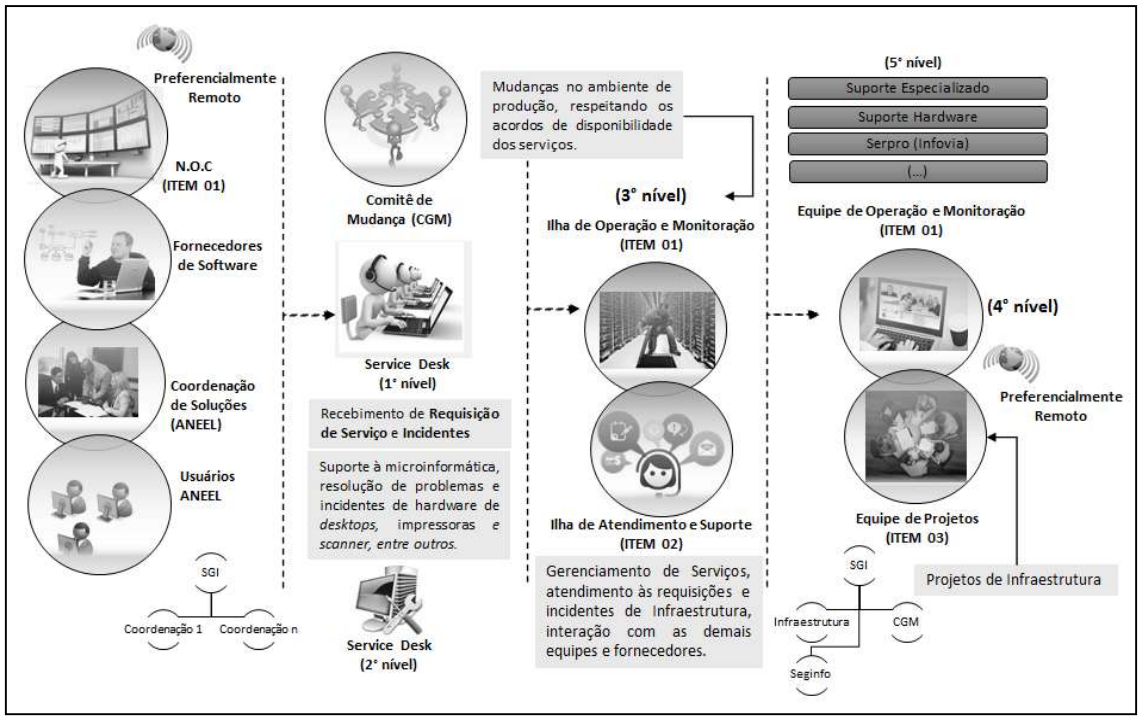
9.1.2.10. Política de Segurança da Informação (Normas de Organização da ANEEL n° 12 a 15 e demais instruções internas vigentes sobre o tema), bem como normativos correlatos, como Políticas de Gestão de Backup, de Gestão de Acessos, de Gestão de Vulnerabilidades, dentre outras.

9.1.2.11. A documentação produzida pela CONTRATADA no escopo da contratação deve estar, em regra, na língua portuguesa, de forma clara e objetiva.

9.1.3. INTEGRAÇÃO COM O MODELO DE SERVIÇOS DA ANEEL

9.1.3.1. Para execução do objeto contratual, a CONTRATADA deverá integrar-se ao modelo de prestação de serviços de TI da SGI/ANEEL, trabalhando em sinergia com as demais contratadas responsáveis pelo atendimento de 1° e 2° nível (Central de Serviço), fábricas de software e de sustentação de sistemas e fornecedores de software e hardware, em conformidade com as responsabilidades definidas.

9.1.3.2. Integrações previstas entre os serviços e os demais Níveis de Atendimento:



9.1.3.3. O modelo de atendimento prevê o escalonamento das demandas por serviços de infraestrutura de TI em níveis de especialização, de modo a permitir o atendimento de demandas menos complexas com a celeridade necessária, sendo as mais complexas escalonadas para os níveis mais especializados.

9.1.3.4. O atendimento em 1° e 2° níveis não faz parte do escopo desta contratação e será realizado por fornecedor específico, que atuará de maneira sinérgica com a CONTRATADA na resolução de suporte à microinformática, resolução de problemas e incidentes de hardware e software desktop, impressoras, scanners, entre outros.

9.1.3.5. O atendimento pela CONTRATADA será realizado, em 3° nível, por um contingente presencial, composto por profissionais mais generalistas (que conhecem todos os componentes de forma mais superficial) e, em 4° nível, por um contingente de atuação preferencialmente remota, composto por profissionais especialistas nos diversos componentes da infraestrutura de TI (sistemas operacionais, hosts de virtualização, Storages, correio eletrônico, banco de dados, entre outros).

9.1.3.6. O contingente presencial (3° nível) atuará com foco na:

9.1.3.6.1. Resolução de incidentes, problemas e atendimento de demandas de menor complexidade.

9.1.3.6.2. Contato direto com os usuários da infraestrutura de TI, para nivelamento de entendimento sobre demandas e nivelamento de expectativas sobre resultados esperados.

9.1.3.6.3. Integração entre usuários da infraestrutura de TI e o contingente de especialistas, preferencialmente remoto.

9.1.3.6.4. Execução de atividades que envolvem a manipulação física de IC e que exige a presença física no ambiente da ANEEL.

9.1.3.7. O contingente preferencialmente remoto (4° nível) atuará com foco na:

9.1.3.7.1. Resolução de incidentes, problemas e atendimento de demandas escalados pelo contingente presencial.

9.1.3.7.2. Atuação presencial em situações de crise.

9.1.3.7.3. Atividades de planejamento.

9.1.3.7.4. Integração entre a Equipe de Projetos e a Equipe de Operação e Monitoração.

9.1.3.8. Para a sustentação de alguns dos ambientes de Software e Hardware de TI que compõem a infraestrutura da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá acionar, conforme determinar a CONTRATANTE, o suporte especializado, em 5° nível, de outros fornecedores.

9.2. ITEM 1 - OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO DE DATACENTER – REQUISITOS ESPECÍFICOS

9.2.1. ATIVIDADES COMPREENDIDAS PELO SERVIÇO

9.2.1.1. Planejar e atualizar periodicamente o plano de monitoração de infraestrutura de TI.

9.2.1.2. Desenvolver e manter scripts, aplicações e agentes para monitoração dos serviços de TI.

9.2.1.3. Implantar, configurar e manter painéis locais de monitoração.

9.2.1.4. Monitorar as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE.

9.2.1.5. Monitorar a conectividade interna e externa.

9.2.1.6. Monitorar os Itens de Configuração para o negócio da CONTRATANTE.

9.2.1.7. Monitorar servidores, bancos de dados, softwares estruturantes e aplicações críticas, inclusive desempenho.

9.2.1.8. Monitorar tarefas agendadas, espaço físicos e desempenho dos Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados - SGBD.

9.2.1.9. Monitorar serviços críticos de TI como os serviços de e-mail, Internet e conectividade, serviço de diretório, entre outros.

9.2.1.10. Monitorar o tráfego das redes de comunicação de dados.

9.2.1.11. Monitorar eventos que possam indicar possíveis incidentes de segurança da informação.

9.2.1.12. Detectar e endereçar problemas nos Itens de Configuração sendo monitorados.

9.2.1.13. Comunicar à CONTRATANTE sobre incidentes críticos detectados.

9.2.1.14. Administrar e dar suporte a equipamentos, servidores, softwares, serviços, entre outros IC.

9.2.1.15. Operar a infraestrutura de TI e monitorar o Datacenter da CONTRATANTE.

9.2.1.16. Propor e manter políticas, rotinas, normas, padrões e procedimentos operacionais.

9.2.1.17. Executar atividades rotineiras necessárias à garantia da disponibilidade requerida.

9.2.1.18. Administrar o alojamento e acondicionamento de equipamentos na Sala-Cofre.

9.2.1.19. Administrar física e logicamente as redes de comunicação de dados.

9.2.1.20. Administrar e dar suporte técnico ao ambiente computacional de servidores.

9.2.1.21. Administrar e dar suporte técnico aos servidores de impressão.

9.2.1.22. Administrar e dar suporte aos sistemas operacionais.

9.2.1.23. Administrar e dar suporte aos serviços e protocolos de comunicação (FTP, SFPT, HTTP, HTTPS, SMPT, IMAP, POP, entre outros).

9.2.1.24. Administrar e dar suporte à estrutura e serviços de diretório, aos domínios e políticas.

9.2.1.25. Administrar e dar suporte técnico ao ambiente computacional de virtualização.

9.2.1.26. Administrar e dar suporte técnico ao ambiente computacional de storages.

9.2.1.27. Administrar e dar suporte técnico ao ambiente computacional de SGBD.

9.2.1.28. Administrar e dar suporte técnico ao ambiente computacional da Demilitarized Zone - DMZ.

9.2.1.29. Administrar e dar suporte técnico a sistemas de operação e/ou monitoração de infraestrutura.

9.2.1.30. Administrar e dar suporte aos sistemas corporativos e estruturantes de TI da CONTRATANTE, dentre eles:

a. Serviços de Mensageria.

b. Plataformas de colaboração.

c. Plataformas ECM/BPM.

d. Plataformas de gestão de conteúdo WEB.

e. Plataformas de desenvolvimento de sistemas.

f. Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas.

g. Ferramentas CASE.

h. Plataformas de Business Intelligence.

i. Plataformas de Geoprocessamento.

j. Plataforma de Virtualização de Desktops.

k. Soluções de Software Defined Data Center.

l. Soluções de proteção de dados e sistemas.

m. Soluções de comunicação de dados.

n. Serviços de nuvem.

9.2.1.31. Prover a sustentação de infraestrutura para os demais sistemas/aplicativos.

9.2.1.32. Prover a sustentação de infraestrutura para sites e portais WEB.

9.2.1.33. Planejar e manter as políticas corporativas de backup e restauração.

9.2.1.34. Realizar backup conforme políticas corporativas.

9.2.1.35. Propor e assessorar o desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação.

9.2.1.36. Administrar e dar suporte técnico às ferramentas de segurança da informação, tais como Firewalls, Antivírus e Information Protection Systems, Antispam, filtro de conteúdo de internet, rede de distribuição de conteúdo, monitoramento e auditoria de eventos de segurança, entre outras.

9.2.1.37. Analisar e interpretar logs e relatórios das ferramentas de segurança.

9.2.1.38. Implementar medidas preventivas e corretivas.

9.2.1.39. Identificar os riscos à segurança das informações da ANEEL, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio de diretrizes, normas e políticas.

9.2.1.40. Operacionalizar as políticas corporativas de filtro de conteúdo.

9.2.1.41. Realizar estudos periódicos com vistas à identificação de melhorias e evoluções do ambiente computacional que compõe a infraestrutura de TI.

9.2.1.41.1. Com vistas à melhoria contínua da eficiência operacional, da qualidade dos serviços e da evolução tecnológica do ambiente de infraestrutura de TIC, a CONTRATADA deverá, no prazo de até 6 (seis) meses contados do início da execução do primeiro ciclo contratual, elaborar e apresentar estudo técnico contendo o levantamento das atividades, serviços, fluxos e procedimentos passíveis de automação, considerando, no mínimo, os serviços previstos no Catálogo de Serviços, as atividades de operação, monitoração, sustentação, administração e suporte técnico especializado da infraestrutura de TIC.

9.2.1.41.2. O estudo técnico deverá contemplar, no mínimo:

I – identificação das atividades, serviços, fluxos ou procedimentos passíveis de automação;

II – estimativa do esforço atualmente despendido, em termos quantitativos e, quando possível, por volume, frequência, tempo médio de atendimento ou recorrência;

III – proposta de automatização, indicando a solução técnica pretendida, os requisitos necessários, os riscos envolvidos, as dependências, os controles de segurança e os ganhos esperados de eficiência, qualidade, padronização, rastreabilidade ou redução de esforço operacional;

IV – priorização das iniciativas, considerando criticidade, volume, impacto nos níveis de serviço, recorrência, risco operacional, complexidade de implementação e benefícios esperados;

V – indicação dos serviços, procedimentos ou categorias de chamados que poderão ser atendidos, total ou parcialmente, por meio de automação, sem prejuízo do registro, acompanhamento, medição e auditoria das demandas na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

9.2.1.41.3. Com base no estudo aprovado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implementar a automação de, no mínimo, 20% (vinte porcento) das atividades identificadas como viáveis, no prazo de até 6 (seis) meses do aceite, observados os critérios de priorização estabelecidos.

9.2.1.41.3.1. A automação de atividades, serviços ou procedimentos não implicará a redução, exclusão ou substituição do registro dos chamados, requisições, incidentes, problemas, mudanças ou demais demandas na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATANTE, devendo ser preservada a rastreabilidade integral do ciclo de vida da demanda, desde sua abertura até o encerramento, inclusive para fins de aferição de níveis de serviço, cálculo de indicadores, auditoria, controle, fiscalização e medição contratual.

9.2.1.41.4. A implementação das automações deverá assegurar, no mínimo, a manutenção dos níveis de serviço pactuados, sendo incentivada a obtenção de ganhos mensuráveis de desempenho, qualidade ou redução de esforço operacional.

9.2.1.41.5. Eventual impossibilidade de cumprimento do percentual mínimo ou do prazo estabelecido no item 9.2.1.41.3. deste Anexo deverá ser formalmente justificada pela CONTRATADA, com a apresentação das razões técnicas, riscos, impactos e proposta de reprogramação, ficando sua execução condicionada à análise e anuência expressa da CONTRATANTE.

9.2.1.41.5.1. O cronograma de implementação das automações aprovado pela CONTRATANTE será considerado compromisso formal de execução, sujeitando-se aos mecanismos de controle de prazo e inadimplemento previstos para projetos de infraestrutura de TIC, em especial os itens 2.3 e 3.12 do ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

9.2.1.41.6. A automação de serviços e atividades relacionadas ao ambiente de infraestrutura de TIC poderá ser promovida pela CONTRATANTE no âmbito dos projetos de infraestrutura, observados os instrumentos de planejamento, priorização e governança aplicáveis.

9.2.1.41.7. Sem prejuízo do disposto no item anterior, a CONTRATADA poderá, no exercício de sua autonomia técnica e gerencial, implementar mecanismos de automação sobre suas rotinas operacionais, com vistas à melhoria contínua da eficiência, qualidade e tempestividade na prestação dos serviços.

9.2.1.41.8. As iniciativas de automação promovidas pela CONTRATADA deverão:

I – preservar, no mínimo, os níveis de serviço pactuados;

II – não implicar riscos à continuidade dos serviços ou à segurança da informação;

III – ser passíveis de rastreabilidade e auditoria pela CONTRATANTE, quando requerido.

9.2.1.41.9. Os chamados, requisições, incidentes, problemas, mudanças ou demais demandas cujo atendimento seja realizado, total ou parcialmente, por meio de automação deverão permanecer registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com identificação,

sempre que tecnicamente viável, da automação utilizada, dos eventos executados automaticamente, dos horários de início e encerramento, das intervenções humanas realizadas, das validações aplicadas e do resultado obtido.

9.2.1.41.10. A automação poderá contemplar atendimento integralmente automatizado, atendimento assistido por automação ou atendimento automatizado sujeito à validação humana, conforme a natureza, criticidade, risco e impacto da demanda, observados os processos de gerenciamento de serviços de TIC, os requisitos de segurança da informação, os níveis de serviço pactuados e as autorizações da CONTRATANTE quando exigidas.

9.2.1.42. Prestar apoio técnico-gerencial à CONTRATANTE nas questões técnicas de Infraestrutura de TI.

9.2.1.43. Participar de reuniões técnicas sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

9.2.1.44. Acompanhar e submeter-se às deliberações do Comitê de Gestão de Mudança (CGM) da ANEEL, aprovadas em reuniões semanais, nas quais deverão estar presentes os seus representantes.

9.2.1.45. Realizar mudanças autorizadas pelo CGM, após análise de impacto, destinadas a manter o ambiente o mais atualizado e estável possível.

9.2.1.45.1. As mudanças incluem configurações, ajustes e instalação de pacotes de atualização de softwares, aplicações de patches de correção de sistema operacional e de segurança, migração de softwares, migração de ambientes, mas não se limitam a essas.

9.2.1.46. Manter atualizado os registros de todas as mudanças.

9.2.1.47. Administrar, manter e atualizar as informações sobre proprietários, membros e níveis de permissões relacionadas às caixas institucionais e listas de distribuição.

9.2.1.48. Administrar, manter e atualizar as informações sobre todos os trabalhadores terceirizados nos sistemas da CONTRATANTE.

9.2.1.49. Promover atualização lógica do parque instalado conforme disponibilizações dos fabricantes.

9.2.1.50. Prover suporte de infraestrutura e acompanhamento presencial à transmissão de eventos por videoconferência, tais como as Reuniões Públicas da Diretoria da CONTRATANTE.

9.2.1.51. Promover o Gerenciamento de Incidente, realizando a identificação, tratamento, resolução e/ou escalonamentos, integrando as equipes necessárias pelo atendimento.

9.2.1.52. Promover o Gerenciamento de Problema, realizando a identificação, tratamento, resolução e/ou escalonamentos necessários.

9.2.1.53. Administrar, manter e atualizar a Base de Dados de Erros Conhecidos.

9.2.1.54. Administrar, manter e atualizar a Biblioteca de Mídia Definitiva.

9.2.1.55. Promover a homologação e a liberação das atualizações de softwares constantes da Biblioteca de Mídia Definitiva, para todo o parque computacional, na periodicidade e conforme política da CONTRATANTE.

9.2.1.56. Administrar, manter e atualizar Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC, conforme políticas da CONTRATANTE, e considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos.

9.2.1.57. Criar, manter, atualizar, testar, homologar e disponibilizar imagem dos sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE.

9.2.1.58. Criar e distribuir pacotes de software homologados para o parque computacional da CONTRATANTE.

9.2.1.59. Manter e atualizar as bases de conhecimento atinentes ao serviço.

9.2.1.60. Definir, testar, disponibilizar, documentar e atualizar roteiros de atendimento a incidentes e requisições de serviço, para todos os níveis de atendimento.

9.2.1.61. Disponibilizar informações sobre ativos de hardware e software através de publicação periódica de relatórios e gráficos, conforme estabelecido pela CONTRATANTE.

9.2.1.62. Disponibilizar relatórios sobre a operação e monitoração de Datacenter.

9.2.1.63. Administrar, operar, monitorar e sustentar os serviços de nuvem pública e híbrida utilizados pela CONTRATANTE, incluindo tenants, assinaturas, identidades, permissões, grupos, políticas de acesso, políticas de segurança, conformidade, governança de dados, mensageria, colaboração, produtividade, automação, integrações, conectores, alertas, trilhas de auditoria, registros operacionais, documentação técnica, análise de impacto e risco de configurações, bem como apoiar a otimização do consumo de recursos em nuvem e a integração com componentes on-premises.

9.2.1.63.1. Na execução das atividades de administração de tenant e serviços em nuvem, a contratada deverá observar os requisitos de segurança da informação e privacidade definidos pela CONTRATANTE, incluindo controles de acesso, segregação de privilégios, rastreabilidade, trilhas de auditoria, registro de eventos, proteção de logs, proteção de dados em repouso e em trânsito,

tratamento adequado de informações compartilhadas, suporte à conformidade com a LGPD e comunicação de incidentes de segurança, conforme políticas e normas aplicáveis

9.2.1.64. Apoiar a CONTRATANTE na gestão financeira dos ambientes em nuvem, por meio da aplicação de boas práticas de mercado para governança e gestão de custos, tais como as práticas de FinOps, incluindo o acompanhamento do consumo, análise de custos, identificação de desperdícios, oportunidades de otimização e recomendações para uso eficiente dos recursos contratados.

9.2.1.64.1. Elaborar e disponibilizar relatórios periódicos de custos e consumo dos ambientes em nuvem, contemplando, no mínimo, visões por serviço, ambiente, centro de custo, projeto ou outra classificação definida pela CONTRATANTE.

9.2.1.64.2. Propor ações de otimização financeira, tais como redimensionamento de recursos, desligamento de ativos ociosos, adequação de modelos de contratação, uso de reservas, compromissos de consumo ou mecanismos equivalentes, quando aplicáveis.

9.2.1.64.3. Apoiar a definição e a manutenção de políticas de controle, alocação e governança de custos em nuvem, em alinhamento com as diretrizes institucionais da CONTRATANTE.

9.2.1.65. Prestar apoio técnico e arquitetural à CONTRATANTE na concepção, avaliação, evolução e sustentação de soluções de infraestrutura e plataformas em nuvem, abrangendo arquiteturas on-premises, híbridas e em nuvem.

9.2.1.65.1. Assessorar a CONTRATANTE na definição de arquiteturas de referência, padrões técnicos, boas práticas e modelos de uso para serviços de nuvem, considerando requisitos de segurança da informação, desempenho, disponibilidade, continuidade e custo.

9.2.1.65.2. Apoiar tecnicamente processos de migração, modernização ou integração de ambientes on-premises para nuvem, inclusive no que se refere à análise de impactos, riscos e dependências técnicas.

9.2.1.65.3. Apoiar a avaliação técnica de novos serviços, recursos ou provedores de nuvem, quando demandado pela CONTRATANTE.

9.2.1.66. Gerenciar, revisar e manter atualizadas as permissões de acesso concedidas aos colaboradores da CONTRATADA para execução dos serviços, observados os princípios do menor privilégio, necessidade de acesso, segregação de funções, rastreabilidade, temporalidade e autorização prévia da CONTRATANTE.

9.2.1.66.1. A periodicidade da revisão de permissões elevadas será, no mínimo, trimestral, sem prejuízo de revisões extraordinárias determinadas pela CONTRATANTE em razão de alteração de equipe, substituição de colaborador, incidente de segurança, mudança relevante no ambiente,

auditoria, suspeita de uso indevido, necessidade de conformidade ou encerramento de vínculo do profissional com a execução contratual.

9.2.1.66.2. A CONTRATADA deverá assegurar que o acesso privilegiado aos sistemas, plataformas, consoles, ferramentas e componentes estruturantes da CONTRATANTE seja realizado de forma segura, controlada e auditável, preferencialmente por meio de contas nominais, mecanismos de autenticação forte, controle de sessão, registro de logs, identificação do usuário executor, justificativa da atividade e vinculação ao chamado, requisição, incidente, problema, mudança, ordem de serviço ou autorização correspondente.

9.2.1.66.3. As contas de serviço, contas técnicas, contas administrativas locais, credenciais de integração, chaves, tokens, certificados, segredos e demais mecanismos de autenticação utilizados em sistemas estruturantes da CONTRATANTE deverão ser inventariados, classificados quanto à criticidade, protegidos contra uso indevido e submetidos a controle de acesso, revisão periódica, rotação de credenciais e revogação tempestiva quando não mais necessários.

9.2.1.66.4. A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na implantação, manutenção e operação de mecanismos de gestão segura de credenciais privilegiadas, incluindo, quando aplicável, cofre de senhas, controle de acesso privilegiado, autenticação multifator, registro de sessão, trilhas de auditoria, expiração automática, aprovação prévia, segregação de perfis e mecanismos de bloqueio, suspensão ou revogação de acessos.

9.2.1.66.5. Os acessos a sistemas estruturantes da CONTRATANTE, incluindo, exemplificativamente, soluções de firewall, VPN, roteamento, switching, virtualização, backup, armazenamento, banco de dados, diretório corporativo, plataformas de segurança, ferramentas de conformidade, soluções de proteção de dados, ferramentas de monitoração, ambientes de nuvem, Microsoft Purview, Microsoft Defender, Microsoft Entra ID, Microsoft 365, consoles administrativos e demais componentes críticos da infraestrutura de TIC, deverão observar os controles de segurança, autorização, registro, rastreabilidade e auditoria estabelecidos pela CONTRATANTE.

9.2.1.66.6. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE qualquer necessidade de criação, alteração, elevação, delegação, suspensão, revogação ou uso excepcional de permissões privilegiadas, apresentando justificativa técnica, escopo do acesso, prazo de utilização, riscos envolvidos, controles compensatórios e evidências de execução, quando aplicável.

9.2.1.66.7. A concessão e a manutenção de permissões elevadas não afastam a responsabilidade da CONTRATADA pela guarda, uso adequado, sigilo, rastreabilidade e proteção das credenciais sob sua responsabilidade, nem autorizam a execução de alterações não demandadas, não registradas, não aprovadas ou incompatíveis com os processos de gerenciamento de mudanças, incidentes,

requisições, problemas, configuração, segurança da informação e demais procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

9.2.2. O SERVIÇO DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO DE DATACENTER deverá ser implementada por meio de:

9.2.2.1. Núcleo de Operação e Controle (NOC).

9.2.2.2. Equipe de Operação e Monitoração.

9.2.2.3. Ferramentas especializadas (Solução de Monitoração, dentre outras).

9.2.2.4. Ilha de Operação e Monitoração.

9.2.3. A CONTRATADA deverá projetar e implantar o NOC, cujo regime de atendimento deverá ser na escala 24x7 (durante 24 horas por dia, sete dias por semana), para monitoração dos Itens de Configuração, como por exemplo, os servidores de aplicação, os bancos de dados, softwares estruturantes, aplicações críticas, conectividade interna e externa, entre outros.

9.2.4. A CONTRATADA deverá prover uma Solução de Monitoração para monitoramento dos itens de configuração da infraestrutura da CONTRATANTE, tais como servidores de aplicação, bancos de dados, softwares estruturantes, aplicações críticas, conectividade interna e externa, sem ônus adicional para a ANEEL. O detalhamento dos requisitos exigidos da Solução de Monitoração encontra-se no ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA -REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO.

9.2.4.1. A configuração e manutenção da Solução de Monitoração devem ser realizadas pela CONTRATADA; para quaisquer alterações no fluxo de monitoração de Datacenter, os ajustes e configurações serão repassadas à CONTRATADA, para que sejam feitas as devidas intervenções no software, caso a CONTRATANTE necessite. Durante a execução contratual, a Solução de Monitoração deverá sempre operar utilizando a versão mais atualizada disponibilizada pelo fabricante.

9.2.4.2. A solução de monitoração deverá incluir o fornecimento de softwares de monitoração e sistemas de distribuição de sinal de vídeo para os dispositivos de vídeo (TVs/Painéis) locais disponibilizados pela CONTRATANTE, que permitam o pleno acompanhamento da monitoração nas dependências da CONTRATANTE.

9.2.4.3. A solução de monitoração deve estar em conformidade com a biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL V3 ou superior), em especial no que se refere às disciplinas de Gerenciamento de Evento e Gerenciamento de Incidente.

9.2.4.4. A Solução de Monitoração deverá ser instalada na infraestrutura da CONTRATANTE, porém o NOC deve ser operado preferencialmente de forma remota. Para isso a CONTRATANTE

disponibilizará os ambientes de infraestrutura necessários à implantação. Porém, caso a Solução de monitoração, a ser fornecida pela CONTRATADA, não seja compatível com a infraestrutura da CONTRATANTE, descrita nesta especificação, inclusive com relação aos requisitos de capacidade, é responsabilidade da CONTRATADA prover todos os componentes de software e hardware necessários ao projeto e implantação do NOC.

9.2.4.5. Em caso de detecção de indisponibilidade de serviços de TI por meio das ferramentas de monitoração, a CONTRATADA deve abrir ticket na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, e iniciar o atendimento, em conformidades com os acordos de nível de serviço estabelecidos.

9.2.5. A CONTRATADA será responsável pela operação, respeitando os níveis de serviços definidos, de todos os Itens de Configuração que compõem a Infraestrutura de TI da CONTRATANTE, como por exemplo: equipamentos servidores do ambiente central de processamento de rede; servidores de arquivos; soluções de virtualização; Storage; backup; SGBD relacional e textual; ferramentas de extração, transformação, carga, análise e mascaramento de dados; soluções de business intelligence, ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas corporativos, servidores de aplicação, infraestrutura de comunicação de redes, incluindo tecnologias LAN, WAN, SAN e SDN; infraestrutura de gerenciamento e segurança de redes; serviços de diretório; soluções de colaboração tais como correio eletrônico, fórum, comunicação integrada, Voip e similares, plataforma de gestão de portfólio e projetos, soluções de gerenciamento e monitoração de ambiente de infraestrutura e de aplicações; soluções de Data Warehouse, Data Discovery e Data Mining, soluções de Service Desk.

9.2.6. A Equipe da CONTRATADA deverá planejar, documentar e operacionalizar todas as atividades de rotina, utilizando-se da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE para o registro de todo o seu ciclo de trabalho.

9.2.7. A CONTRATADA Deverá manter plantas e organogramas atualizados dos ativos físicos e virtuais relacionados ao Datacenter, e de todas as aplicações, acessíveis a qualquer tempo pela gerência de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

9.2.8. A CONTRATADA deverá manter a Ilha de Operação e Monitoração, para atendimentos das respectivas Ordens de Serviço, em regime 13x5 – treze horas por dia, durante cinco dias por semana –, para gerenciar e suportar as atividades da Equipe de Operação e Monitoração.

9.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar um CANAL DE ATENDIMENTO EM REGIME 24X7, para que seja contatada equipe remota dos serviços de TI.

9.2.9.1. O canal de atendimento deverá ser implantado por meio das ferramentas de comunicação da CONTRATAD, como Teams, e-mail, Whatsapp e no mínimo 2 (dois) números de telefones para acionamento da equipe remota, de maneira a garantir a disponibilidade do canal.

9.2.9.2. Não obstante a operação do canal de atendimento do regime 24x7, a CONTRATADA deverá fornecer telefones de contato de sobreaviso para acionamento fora do horário atendimento da ilha de atendimento e suporte, nos feriados e finais de semana.

9.2.9.3. O retorno ao acionamento da ANEEL deve ocorrer em até 10 minutos após a tentativa de contato.

9.2.9.4. Outros canais de comunicação poderão ser também disponibilizados pela CONTRATADA, desde que com a anuência da CONTRATANTE e sem prejuízo ao atendimento em regime 24x7 especificado neste Termo de Referência.

9.2.10. Os incidentes serão recebidos através da ferramenta de ITSM da ANEEL, sendo provenientes da Monitoração dos Serviços de TI, ou dos próprios usuários, repassadas pelas equipes de 1° ou 2° Nível da CONTRATANTE (Central de Serviço).

9.2.10.1. Após serem incluídos pela ferramenta ITSM da ANEEL, a CONTRATADA deverá receber os incidentes, resolvê-los, roteá-los caso necessário, integrar as equipes responsáveis pelo atendimento e encerrar os incidentes na ferramenta de ITSM, registrando as soluções, alterando a documentação e os roteiros de atendimento e mantendo a Base de Conhecimento relacionada ao serviço sendo prestado, entre outros necessários ao pleno atendimento de incidentes.

9.2.10.2. A CONTRATADA deverá também identificar, tratar, encaminhar e resolver os problemas decorrentes de incidentes.

9.2.11. As atividades de operação e monitoração devem permitir a identificação das condições de risco para a continuidade de negócio e interrupções de serviços de forma proativa.

9.2.12. Será de responsabilidade da EQUIPE DE OPERAÇÃO E MONITORAÇÃO a comunicação com fornecedores de softwares e hardwares, quando assim determinar a CONTRATANTE, para eventual abertura de chamado técnico e/ou interação direta, com vistas a solucionar incidentes ou problemas de software ou hardware que compõe a infraestrutura de TI. Tal procedimento deverá ocorrer nos casos em que apenas a aplicação de configurações ou instalações, em conformidade com as boas práticas de mercado e manuais dos fabricantes, não for suficiente para a resolução de problemas identificados.

9.2.13. Visando à segurança da informação e à disponibilidade dos serviços, a CONTRATADA deverá manter, às suas expensas, um link de dados de alta disponibilidade, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para a prestação dos serviços remotos, sem onerar o link da CONTRATANTE.

9.2.13.1. A velocidade deste link de dados deverá ser compatível com os requisitos de disponibilidade, prevendo as contingências, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços.

9.2.13.2. Na comunicação dos dados trafegados deve ser garantida a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações trafegadas.

9.3. ITEM 2 - ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE INFRAESTRUTURA DE TI - REQUISITOS ESPECÍFICOS

9.3.1. ATIVIDADES COMPREENDIDAS PELO SERVIÇO

9.3.1.1. Em linhas gerais, as atividades relacionadas ao serviço estão listadas abaixo.

9.3.1.1.1. A lista integral de atividades, distribuídas pelas respectivas Torres de Serviço, bem como o quantitativo mensal e anual de requisições de serviço estimado para cada um deles, poderão ser encontrados no ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

9.3.1.1.1.1. As atividades previstas no Catálogo de Serviço, respeitadas as premissas contratuais e legais, bem como o núcleo do objeto da contratação, poderão ser revistas pela CONTRATANTE, sendo passiveis, de sofrer alterações, inclusões e exclusões; neste sentido, o Catálogo de Serviço apresenta um conjunto não exaustivo de atividades.

9.3.1.1.1.2. Ressalte-se que alterações no Catálogo de Serviço deverão ser formalizadas por meio de aditivo, respeitado em todo caso o limite máximo de 25% do volume total de unidades de serviço previsto no contrato.

9.3.1.1.1.3. A inclusão, no Catálogo de Serviço, de novas atividades ou itens que possuam equivalência técnica, funcional e operacional com atividades já previstas, compartilhem a mesma natureza de serviço, unidade de medida e forma de execução, e não impliquem ampliação do núcleo do objeto da contratação nem alteração do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, poderá ser realizada pela CONTRATANTE sem necessidade de formalização por meio de aditivo contratual, mediante atualização do Catálogo de Serviço e registro formal nos instrumentos de gestão contratual.

9.3.1.2. ACESSO À REDE CORPORATIVA:

9.3.1.2.1. Atender a solicitações de criação, alteração, configuração e desativação de contas de acesso à rede corporativa, observados os perfis autorizados para servidores, terceirizados e usuários temporários.

9.3.1.2.2. Atender a solicitações de criação, alteração e desativação de login e e-mail institucional, conforme perfis, vínculos, lotações e autorizações aplicáveis.

9.3.1.2.3. Atender a solicitações de configuração, alteração e desativação de perfis de usuário, incluindo perfis de servidor, terceirizado e usuário temporário.

9.3.1.2.4. Atender a solicitações de mudança de lotação, alteração cadastral ou atualização de informações relacionadas ao acesso do usuário aos recursos da rede corporativa.

9.3.1.2.5. Atender a solicitações de redefinição de senha e desbloqueio de acesso, conforme políticas e procedimentos de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.2.6. Atender a solicitações de autorização, provisionamento, desprovisionamento e regularização de acesso de usuários a estações físicas vinculadas à rede corporativa.

9.3.1.2.7. Atender a solicitações de provisionamento, configuração, alteração de permissões, disponibilização e exclusão de estações virtuais, conforme perfis de acesso e autorizações aplicáveis.

9.3.1.2.8. Atender a solicitações de inclusão, alteração ou remoção de usuários em grupos de permissionamento relacionados ao acesso remoto, virtualização de estações e demais recursos de infraestrutura associados.

9.3.1.2.9. Realizar atividades de instalação, atualização, configuração e verificação de componentes necessários ao acesso a estações virtuais, incluindo agente Horizon ou solução equivalente adotada pela CONTRATANTE.

9.3.1.2.10. Atender a incidentes, falhas ou indisponibilidades relacionadas ao acesso à estação física, à estação virtual, ao ambiente Horizon ou solução equivalente, promovendo as análises, correções e encaminhamentos técnicos necessários.

9.3.1.2.11. Executar verificações, ajustes e correções em permissões, grupos, perfis e configurações de acesso, quando necessários à regularização do acesso do usuário à rede corporativa e aos recursos de infraestrutura autorizados.

9.3.1.3. INFRAESTRUTURA DE REDE:

9.3.1.3.1. Atender a solicitações de inclusão, alteração e exclusão de usuários, equipamentos e ativos nas redes de comunicação de dados.

9.3.1.3.2. Atender a solicitações de criação, configuração, alteração, remanejamento e desativação de pontos de acesso à rede corporativa.

9.3.1.3.3. Atender a solicitações de configuração, alteração e validação de equipamentos, interfaces, portas, enlaces e demais componentes da infraestrutura de rede.

9.3.1.3.4. Atender a solicitações de configuração e alteração de acesso à rede cabeada, rede sem fio, internet e demais recursos de conectividade corporativa.

9.3.1.3.5. Atender a solicitações de criação, alteração, exclusão, validação e documentação de VLANs, sub-redes, segmentos de rede, redes lógicas e demais configurações de segmentação.

9.3.1.3.6. Atender a solicitações de configuração, alteração e validação de regras, políticas e parâmetros de segregação de rede, observadas as diretrizes de segurança, arquitetura e controle de acesso definidas pela CONTRATANTE.

9.3.1.3.7. Atender a solicitações relacionadas à configuração, alteração e validação de conectividade entre redes físicas, redes virtuais, ambientes de datacenter, virtualização, servidores, usuários e demais segmentos autorizados.

9.3.1.3.8. Atender a solicitações relacionadas a segmentos, gateways, políticas e demais componentes de rede definida por software.

9.3.1.3.9. Emitir relatórios, levantamentos, evidências e informações técnicas relacionadas à infraestrutura de rede, conectividade, segmentação, rede sem fio, incidentes e alterações realizadas.

9.3.1.4. CORREIO ELETRÔNICO:

9.3.1.4.1. Atender a solicitações de criação, alteração, configuração, desativação, arquivamento, backup e restauração de caixas de e-mail, incluindo caixas individuais e institucionais.

9.3.1.4.2. Atender a solicitações de configuração de acesso, aumento de cota, redirecionamento de mensagens e demais ajustes relacionados a caixas postais.

9.3.1.4.3. Atender a incidentes e falhas relacionados ao acesso à caixa postal, envio, recebimento e sincronização de mensagens, calendário e agenda.

9.3.1.4.4. Atender a solicitações de criação, alteração, configuração, desativação e exclusão de listas de distribuição.

9.3.1.4.5. Atender a solicitações de inclusão e exclusão de usuários em listas de distribuição.

9.3.1.4.6. Atender a solicitações relacionadas ao compartilhamento de agenda, sincronização de calendário e demais funcionalidades associadas ao correio eletrônico corporativo.

9.3.1.4.7. Atender a solicitações de migração, ajuste e validação de caixas postais em ambiente local, em nuvem ou solução equivalente.

9.3.1.4.8. Atender a solicitações de restauração e recuperação de configurações, pastas, mensagens e demais componentes associados às caixas postais.

9.3.1.4.9. Emitir relatórios, levantamentos, evidências e informações técnicas relacionadas ao ambiente de correio eletrônico.

9.3.1.5. SERVIÇOS E SERVIDORES:

9.3.1.5.1. Atender a solicitações de configuração, alteração e aplicação de políticas de grupo, parâmetros de administração de rede e demais configurações centralizadas relacionadas aos serviços e servidores sob responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.1.5.2. Atender a solicitações de criação, configuração, atualização, distribuição e publicação de pacotes de software para instalação, atualização ou manutenção de sistemas, arquivos, aplicativos e componentes em estações ou servidores.

9.3.1.5.3. Atender a solicitações de criação, configuração, alteração e acompanhamento de tarefas agendadas, rotinas automatizadas, scripts ou mecanismos equivalentes de execução recorrente em servidores e serviços corporativos.

9.3.1.5.4. Atender a solicitações de emissão de relatórios, levantamentos, evidências e informações técnicas relacionadas a servidores, serviços, ativos, políticas, pacotes de software, tarefas agendadas, distribuições e ferramentas de administração, incluindo SCCM ou solução equivalente.

9.3.1.5.5. Atender a solicitações de reserva, alteração e exclusão de endereços IP no DHCP, bem como demais configurações associadas à atribuição controlada de endereçamento em servidores e ativos autorizados.

9.3.1.5.6. Atender a solicitações de criação, alteração, desativação e gestão de logins, contas administrativas, grupos e vínculos de usuários em grupos no serviço de diretório, incluindo Active Directory ou solução equivalente.

9.3.1.5.7. Atender a solicitações de concessão, alteração e revogação de permissões de acesso a aplicações, diretórios da rede corporativa, recursos compartilhados, ambiente corporativo de armazenamento de dados, FTP e demais serviços sob responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.1.5.8. Atender a solicitações de criação, alteração e exclusão de diretórios na rede corporativa, incluindo configuração de permissões de acesso, observadas as autorizações e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

9.3.1.5.9. Atender a solicitações de concessão, alteração e revogação de acesso a serviços corporativos, aplicações internas e demais recursos estruturantes de TI.

9.3.1.5.10. Atender a solicitações de configuração, disponibilização, alteração e exclusão de impressoras em servidores de impressão.

9.3.1.5.11. Atender a solicitações de criação, configuração, alteração, desativação e disponibilização de servidores virtuais, bem como de instalação e configuração de servidores físicos, quando aplicável.

9.3.1.5.12. Atender a solicitações de disponibilização, expansão, alteração e exclusão de discos, volumes, unidades ou recursos de armazenamento associados a servidores, incluindo tratamento de demandas relacionadas à falta de espaço em disco.

9.3.1.5.13. Atender a solicitações de instalação, configuração, atualização e manutenção de aplicativos, agentes, componentes, serviços e protocolos em servidores, incluindo agente de backup, serviços web, FTP, HTTP, HTTPS, SMTP, IMAP, POP ou equivalentes.

9.3.1.5.14. Atender a solicitações de criação, configuração, alteração e exclusão de sites web, diretórios virtuais, ambientes de aplicação e recursos necessários à sustentação de sistemas e serviços corporativos.

9.3.1.5.15. Atender a solicitações de publicação, atualização, substituição, cópia e movimentação de arquivos, sistemas, sites e componentes entre ambientes internos, extranet, intranet, homologação, desenvolvimento e produção, conforme procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.5.16. Atender a solicitações de cópia de site de produção para ambientes de homologação e/ou desenvolvimento, observadas as autorizações, restrições técnicas, controles de acesso e procedimentos aplicáveis.

9.3.1.5.17. Atender a solicitações de migração de serviços, aplicações, componentes ou ambientes hospedados em servidores sob responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.1.5.18. Atender a solicitações de inclusão, alteração e exclusão de servidores, serviços, agentes ou componentes em políticas de monitoramento, backup, inventário, distribuição de software ou demais ferramentas de gestão da infraestrutura.

9.3.1.5.20. Atuar em eventos, incidentes ou solicitações relacionadas à sala-cofre e aos componentes de infraestrutura física sob responsabilidade da CONTRATADA, incluindo

desligamento, falhas de ar-condicionado e demais ocorrências que possam afetar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura.

9.3.1.5.21. Atender a solicitações de controle de acesso e configuração nos sistemas corporativos e estruturantes de TI da CONTRATANTE, incluindo serviços de mensageria, colaboração, ECM/BPM, gestão e disponibilização de conteúdo web, plataformas de desenvolvimento, ferramentas de apoio ao desenvolvimento, ferramentas CASE, plataformas corporativas de dados, geoprocessamento e soluções equivalentes.

9.3.1.5.22. Atender a solicitações de instalação e configuração de clientes, conectores, agentes, componentes e demais recursos necessários à utilização dos sistemas corporativos e estruturantes de TI da CONTRATANTE.

9.3.1.5.23. Atender a solicitações de cópia, movimentação, restauração, recuperação e disponibilização de arquivos, volumes, LUNs, discos, snapshots e demais recursos de armazenamento vinculados a servidores e serviços, observados os procedimentos de backup, restore e controle de acesso definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.6. HOMOLOGAÇÃO:

9.3.1.6.1. Atender a solicitações de homologação de softwares, sistemas, componentes, atualizações, correções e demais soluções tecnológicas antes de sua disponibilização ou alteração no ambiente corporativo.

9.3.1.6.2. Atender a solicitações de homologação de atualizações no parque tecnológico, incluindo validações relacionadas à compatibilidade, funcionamento, impacto técnico e aderência aos padrões definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.6.3. Atender a solicitações de geração, atualização, validação e manutenção de linhas de base de softwares, sistemas, configurações, componentes ou ambientes tecnológicos.

9.3.1.6.4. Atender a solicitações de homologação relacionadas a novos desenvolvimentos, projetos de manutenção e solicitações de mudança, conforme critérios, escopo e responsabilidades definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.6.5. Atender a solicitações de homologação de contagens, estimativas ou demais elementos técnicos associados à mensuração de demandas, projetos ou manutenções evolutivas e corretivas.

9.3.1.6.6. Realizar testes de compatibilidade, funcionamento, integração e aderência técnica de softwares, sistemas, componentes e atualizações no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

9.3.1.6.7. Realizar testes de sistemas, verificações técnicas e validações necessárias à aceitação e liberação de soluções tecnológicas, observados os procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.6.8. Emitir relatórios, pareceres técnicos, evidências ou registros de homologação, contendo os resultados das validações realizadas, restrições identificadas, pendências, recomendações e demais informações necessárias ao processo decisório da CONTRATANTE.

9.3.1.7. ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS:

9.3.1.7.1. Atender a solicitações de inclusão, alteração e exclusão de usuários de banco de dados.9.3.1.7.2. Atender a solicitações de concessão, alteração, revogação e verificação de permissões de acesso a objetos de banco de dados.

9.3.1.7.3. Atender a solicitações de criação, alteração, exclusão, replicação, comparação e promoção de estruturas de banco de dados.

9.3.1.7.4. Atender a solicitações de criação, alteração, exclusão, replicação, migração e manutenção de bancos de dados.

9.3.1.7.5. Atender a solicitações de instalação, desinstalação, configuração, manutenção e migração de instâncias de banco de dados.

9.3.1.7.6. Atender a solicitações de alteração, inclusão, exclusão, importação, extração, replicação, saneamento e demais manipulações controladas de dados.

9.3.1.7.7. Atender a solicitações de criação, alteração, execução e manutenção de planos, jobs, rotinas e mecanismos de manutenção de bancos de dados.9.3.1.7.8. Atender a solicitações de configuração, alteração e exclusão de fontes de dados, gateways, permissões associadas e usuários vinculados.

9.3.1.7.9. Emitir relatórios, levantamentos, evidências e informações técnicas relacionadas aos ambientes de banco de dados.

9.3.1.7.10. Atender a solicitações de criação, alteração, exclusão, replicação, comparação e promoção de estruturas de banco de dados, incluindo tabelas, índices, views, procedures, functions, triggers e demais componentes estruturais..

9.3.1.7.11. Atender a solicitações de restauração de backup de bases de dados.

9.3.1.7.12. Atender a solicitações de validação de scripts, comandos e procedimentos, comunicando erros, omissões, inconsistências para evitar impactos operacionais antes de sua execução nos ambientes administrados.

9.3.1.7.13. Atender a solicitações de importação, exportação, extração, carga, replicação e transferência de dados entre bases, ambientes ou soluções, conforme necessidade técnica e autorização da CONTRATANTE.

9.3.1.7.14. Atender a solicitações de implantação, configuração, verificação e investigação de auditoria de banco de dados

9.3.1.8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

9.3.1.8.1. Atender a solicitações de configuração, alteração, habilitação e gerenciamento de acesso remoto por VPN.

9.3.1.8.2. Atender a solicitações de liberação, bloqueio, alteração e de acesso a sítios, redes, serviços, portas, aplicações e recursos externos.

9.3.1.8.3. Atender a solicitações de configuração, alteração e validação de regras, políticas e parâmetros de firewall, incluindo comunicação entre redes, servidores, serviços internos, serviços externos e ambientes de DMZ.

9.3.1.8.4. Atender a solicitações de análise, diagnóstico e encaminhamento técnico relacionadas a tráfego de rede, lentidão, suspeição, bloqueios indevidos, acessos não autorizados ou comportamento anômalo.

9.3.1.8.5. Atender a solicitações relacionadas ao serviço de antispam, incluindo bloqueio e liberação de remetentes, gerenciamento de quarentena e tratamento de mensagens classificadas como spam.

9.3.1.8.6. Atender a solicitações relacionadas à solução de antivírus, antimalware ou proteção equivalente, incluindo atualização, correção de falhas de atualização e verificação de funcionamento.

9.3.1.8.7. Atender a solicitações relacionadas a certificados digitais SSL/TLS, incluindo solicitação, instalação, renovação e configuração.

9.3.1.8.8. Atender a solicitações de habilitação, configuração e suporte ao uso de múltiplo fator de autenticação, incluindo tratamento de erros de configuração.

9.3.1.8.9. Atender a solicitações de criação, alteração, exclusão e validação de registros, entradas ou configurações em DNS externo relacionados à publicação, direcionamento, alteração ou desativação de serviços, aplicações, sítios ou recursos institucionais.

9.3.1.8.10. Atender a solicitações de concessão, alteração, validação e revogação de privilégios de administrador local.

9.3.1.8.11. Atender a solicitações de atualização, alteração, validação e aplicação de permissões, diretrizes, políticas e configurações de segurança.

9.3.1.8.12. Atender a solicitações de homologação técnica de patches, atualizações de sistemas operacionais, imagens corporativas e demais componentes relacionados à segurança dos ambientes tecnológicos.

9.3.1.8.13. Atender, apoiar tecnicamente e encaminhar ocorrências relacionadas a incidentes cibernéticos, incluindo abuso de sítio, contaminação por malware em rede, negação de serviço, spam, vazamento de dados e demais eventos de segurança.

9.3.1.8.14. Emitir relatórios, levantamentos, evidências e informações técnicas relacionadas aos serviços de segurança da informação.

9.3.1.9. PRODUTIVIDADE OFFICE 365/SERVIÇOS MICROSOFT:

9.3.1.9.1. Atender a solicitações de arquitetura, configuração, administração, políticas, permissões de acesso, segurança, conformidade, governança, automação, integração, monitoramento e sustentação das plataformas de produtividade, colaboração, identidade, segurança, proteção de dados, comunicação, análise de dados, inteligência de negócios e serviços em nuvem utilizados pela CONTRATANTE, incluindo, exemplificativamente, Microsoft 365, Microsoft Entra, Microsoft Defender, Microsoft Purview, Microsoft Intune, Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive, Exchange Online, Power Platform, Power Apps, Power Automate, Power BI, Microsoft Fabric, Dynamics 365, Azure e respectivos portais, módulos, APIs, conectores, gateways, serviços sucessores, substitutos ou renomeados.

9.3.1.10 DEVOPS:

9.3.1.10.1. Analisar ocorrências de falhas em pipelines, identificando causas, impactos e propondo ações corretivas e preventivas para restabelecimento e melhoria contínua dos fluxos de automação.

9.3.1.10.2. Desenvolver pipelines de integração contínua e entrega contínua (CI/CD), conforme padrões, boas práticas e requisitos técnicos definidos pela CONTRATANTE.

9.3.1.10.3. Manter e evoluir pipelines de CI/CD, realizando ajustes, correções, otimizações e adequações decorrentes de mudanças em ambientes, ferramentas ou processos.

9.3.1.10.4. Realizar análises técnicas diversas, relacionadas a processos de automação, integração, versionamento, build, testes, deploy e operação de aplicações e serviços.

9.3.1.10.5. Esclarecer dúvidas técnicas relacionadas às ferramentas, processos e práticas de DevOps.

9.3.1.10.6. Desenvolver scripts de automação, destinados à integração, provisionamento, configuração, implantação, operação ou monitoramento de ambientes e serviços.

9.3.1.10.7. Manter e atualizar scripts existentes, assegurando sua compatibilidade, desempenho, segurança e aderência às boas práticas vigentes.

9.3.1.10.8. Integrar ferramentas e plataformas, viabilizando a interoperabilidade entre soluções de desenvolvimento, testes, segurança, monitoramento, versionamento e operação.

9.3.1.10.9. Criar, alterar ou manter produtos e/ou projetos nas ferramentas e plataformas de DevOps adotadas.

9.3.1.10.10. Gerir usuários, perfis e permissões, garantindo o controle de acesso adequado às ferramentas, projetos e ambientes, em conformidade com as políticas da CONTRATANTE.

9.3.1.10.11. Desenhar ambientes de integração continua, disseminar a cultura de DevOps, estabelecer melhores práticas e validar os processos de trabalho com foco em otimização.

9.3.1.11 SISTEMAS CORPORATIVOS:

9.3.1.11.1. Atender a requisições referentes à inclusão, alteração e desativação de cadastros de usuários e de seus dados cadastrais, conforme perfis, regras de acesso e políticas definidas pela CONTRATANTE.

9.3.1.10. O SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE INFRAESTRUTURA DE TI deverá ser implementado por meio da ILHA DE ATENDIMENTO E SUPORTE.

9.3.1.10.1. A CONTRATADA deverá manter a Ilha de Atendimento e Suporte, em regime 12x5 (durante 12 horas por dia, de segunda a sexta-feira), para atendimentos das respectivas Ordens de Serviço, conforme Torres de Serviço estabelecidas.

9.3.1.10.2. Compreende o atendimento às requisições de serviço previstas no Catálogo de Serviço da CONTRATANTE, disponível em ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA -CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

9.3.1.10.3. As Requisições de Serviço serão recebidas através da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, sendo provenientes dos usuários, repassadas pelas equipes de 1° ou 2° Nível da CONTRATANTE (Central de Serviço), quando se tratar de serviços previstos nos Catálogos de Serviço, ou ainda de fornecedores de software, sustentação de sistemas e equipes internas da SGI, quando se tratar de serviços previstos no ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA -CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

9.3.1.10.4. As requisições de serviço não podem ser registradas pela CONTRATADA, a não ser que previamente autorizado pela CONTRATANTE.

9.3.1.11. Os tickets que porventura se façam necessários para que as diversas equipes internas da CONTRATADA repassem atividades entre si não configuram requisições de serviço e, portanto, não serão computados para efeitos de medição.

9.3.1.12. A Ilha de Atendimento e Suporte será responsável por receber as requisições de serviço, resolvê-las, roteá-las caso necessário, integrar as equipes responsáveis pelo atendimento e encerrar as requisições de serviço na ferramenta de ITSM, registrando as soluções, alterando a documentação e os roteiros de atendimento e mantendo a Base de Conhecimento relacionada ao serviço sendo prestado, entre outros necessários ao pleno atendimento às requisições de serviço.

9.3.1.13. O ponto único de contato da TI para o usuário é a Central de Serviço (1° Nível e 2° Nível), portanto é necessário que haja uma padronização e integração de procedimentos, principalmente no que se refere à utilização do sistema de ITSM da CONTRATANTE, bem como aos procedimentos de manutenção de roteiros de atendimento e Base de Conhecimento.

9.3.1.14. As Requisições de Serviço de TI serão agrupadas nas seguintes Torres de Serviço, para as quais serão estabelecidos acordos de nível de serviço específicos:

9.3.1.14.1. Acesso à Rede Corporativa;

9.3.1.14.2. Administração de Bancos de Dados;

9.3.1.14.3. Correio Eletrônico;

9.3.1.14.4. DevOps;

9.3.1.14.5. Infraestrutuda de Rede;

9.3.1.14.6. Homologação de Software;

9.3.1.14.7. Segurança da Informação;

9.3.1.14.8. Serviços e Servidores;

9.3.1.14.9 Sistemas Corporativos; e

9.3.1.14.10 Soluções Microsoft.

9.4. ITEM 3 - PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI - REQUISITOS ESPECÍFICOS

9.4.1. ATIVIDADES COMPREENDIDAS PELO SERVIÇO

9.4.1.1. Buscar novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da área.

9.4.1.2. Executar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade seguindo as práticas de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE. Seguem exemplos de projetos desenvolvidos nos últimos anos pela CONTRATANTE:

9.4.1.2.1. Migração de contas para Exchange Online

9.4.1.2.2. Melhorias no Ambiente System Center

9.4.1.2.3. Melhorias no processo de disponibilização de atualizações de SW

9.4.1.2.4. Remoção do Skype for Business (server e desktop)

9.4.1.2.5. Distribuição de Build Sistema Operacional Desktops

9.4.1.2.6. Melhorias na arquitetura do ambiente SYSAID

9.4.1.2.7. Projetos relacionados à Plataforma Microsoft 365

9.4.1.2.8. Distribuição de Software Desktops

9.4.1.2.9. Implantação de Azure Devops

9.4.1.2.10. Implantação do software MenthoRH

9.4.1.2.11. Implantação de CMS

9.4.1.2.12. Implantação de ESB

9.4.1.2.13. Implantação de gerenciador de APIs

9.4.1.2.14. Implantação Federação Active Directory

9.4.1.2.15. Disponibilização de Ambiente de Servidores Virtuais.

9.4.1.2.16. Estruturação do Gerenciamento do Projeto.

9.4.1.2.17. Implantação da rede WiFi.

9.4.1.2.18. Implantação Novo Firewall.

9.4.1.2.19. Migração do Banco de Dados de produção.

9.4.1.2.20. Migração dos Servidores Corporativos de Arquivos.

9.4.1.2.21. Migração de Storages Corporativos.

9.4.1.2.22. Melhorias AWS SIASE.

9.4.1.2.23. Implantação MongoDB.

9.4.1.2.24. Proxy OWA.

9.4.1.2.25. Migração SQL 2019.

9.4.1.2.26. Reestruturação do Servidor de Arquivos.

9.4.1.2.27. Exchange 2019.

9.4.1.2.28. Criação de novo cluster.

9.4.1.2.29. Implantação SEI.

9.4.1.2.30. Segurança Copilot.

9.4.1.2.31. Ambiente de Container.

9.4.1.2.32. Migração Antivírus e Antispam.

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

9.4.1.3. O SERVIÇO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI deverá ser implementado por meio da EQUIPE DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI.

9.4.1.3.1. A CONTRATADA deverá manter a Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI para atendimentos das respectivas Ordens de Serviço, compreendendo planejamento e execução de projetos de TI, obedecendo a um planejamento definido entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, os custos, as premissas, as restrições, entre outras.

9.4.1.4. Os projetos devem ser executados preferencialmente de forma remota, sendo identificados os Gerentes de Projetos, com as habilidades necessárias, e seguindo as boas práticas do Manual de Gerenciamento de Projetos (MPG) do SISP, atualmente sendo adotada pela CONTRATANTE para projetos de Infraestrutura, ou ainda metodologia diversa definida pela CONTRATANTE.

9.4.1.5. Os projetos podem ser demandados a partir da gerência de infraestrutura da CONTRATANTE, Comitê de Gestão de Mudança ou outros comitês interdisciplinares da CONTRATANTE, quando assim autorizados, ou por autoridade competente de TI.

9.4.1.6. A CONTRATADA deverá mobilizar, desenvolver e gerenciar, na Equipe de Projetos de Infraestrutura de TI, tantos profissionais quanto se fizer necessário para atendimentos dos projetos de infraestrutura demandados pela CONTRATANTE.

9.4.1.7. Os projetos poderão ser divididos em fases, conforme as regras definidas em cada OS, sendo que para cada fase deverá ser entregue um relatório detalhado de encerramento de fase, conforme definido pela CONTRATANTE.

9.4.1.8. A CONTRATADA periodicamente deverá encaminhar relatórios de status à CONTRATANTE, reportando a situação do projeto, além de realizar reuniões de acompanhamento, conforme definido no planejamento das comunicações.

9.4.1.9. Além das reuniões de acompanhamento de cada projeto, deverá ser realizada uma reunião mensal para alinhamento da CONTRATANTE com relação ao portfólio de projetos.

ANEXO II - REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO

Este Anexo traz informações sobre os requisitos da Solução de Monitoração a ser fornecida pela CONTRATADA.

1. MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TIC

A ANEEL já dispõe de solução de monitoramento de ativos e serviços de TIC implantada e em operação em seu ambiente, baseada na plataforma ZABBIX atualmente integrada a elementos da infraestrutura tecnológica da Agência, bem como a rotinas operacionais, indicadores, relatórios e entregas contratuais associadas. Nesse contexto, considerando a necessidade de preservação dos investimentos já realizados, da continuidade operacional e da racionalidade administrativa, é desejável que a CONTRATADA, sempre que tecnicamente viável e vantajoso para a Administração, aproveite, no todo ou em parte, a implantação existente, promovendo sua evolução, atualização tecnológica, integração aos processos operacionais previstos nesta contratação e adequação às necessidades atuais da CONTRATANTE, inclusive quanto à integração ao Núcleo de Operação e Controle (NOC), para fins de monitoramento continuado e suporte à operação 24x7, quando aplicável.

O eventual aproveitamento da solução atualmente implantada não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela plena aderência da arquitetura adotada aos requisitos deste Anexo, nem pela integração da solução aos processos, fluxos operacionais, painéis, alertas, relatórios, indicadores, níveis de serviço e demais entregas previstas nesta contratação. Na hipótese de a CONTRATADA entender inviável, insuficiente ou desaconselhável o aproveitamento da solução existente, deverá apresentar justificativa técnica detalhada, contemplando, no mínimo, aspectos de compatibilidade, aderência funcional, segurança, sustentabilidade operacional, capacidade de integração, atualização tecnológica, impacto na continuidade dos serviços e relação custo-benefício da substituição proposta. Nessa situação, a eventual nova solução deverá atender integralmente aos requisitos estabelecidos neste item e contemplar todas as atividades necessárias à transição, implantação, integração, migração, documentação e transferência de conhecimento, sem prejuízo da continuidade operacional e dos resultados esperados pela Contratante.

Em linhas gerais a solução deverá atender às seguintes necessidades da CONTRATANTE:

1.1. Arquitetura:

1.1.1. Prover suporte para a instalação da solução em ambiente compatível ao da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.

1.1.2. A solução deve permitir ser instalada em ambientes de alta disponibilidade.

1.1.3. Capacidade de monitorar sistemas sem utilizar agente.

1.1.4. Mudanças de configuração no agente não devem precisar de reboot do sistema.

1.1.5. Quando o agente gerar um evento, ele deve ser responsável por entregar este evento na console, com garantia de entrega.

1.1.6. A solução deve permitir a distribuição de configuração aos agentes de forma automatizada.

1.1.7. Em ambientes com firewall a comunicação com os agentes deve ser por range de portas definidas.

1.2. Alertas e Escalação:

1.2.1. Prover a capacidade de utilizar diferentes níveis de severidade ou urgência dos alarmes (ex. Crítico, Informação etc.).

1.2.2. A solução deve ter eventos com severidades previamente configurados para diversos tipos de monitoração.

1.2.3. A solução deve permitir alterar a severidade de texto dos eventos já existentes na monitoração.

1.2.4. A solução deve permitir criar novos eventos definindo o texto e severidade.

1.2.5. A solução deve permitir que eventos e/ou alarmes sejam escalados, reiniciados, e/ou suprimidos baseado em critérios múltiplos como fonte, conteúdo, horário ou outros itens que sejam obtidos pela monitoração.

1.2.6. O agente deve permitir executar ações de remediação no caso de uma situação identificada na monitoração. Por exemplo, iniciar um processo ou serviço no caso de queda dele.

1.2.7. A console de gerenciamento deve permitir executar ações por trigger de um alarme.

1.2.8. A solução deve permitir que sobre os alarmes gerados os usuários possam aceitá-los, assinalar, assumir responsabilidade ou tomar ação apropriada.

1.2.9. A solução deve realizar a deduplicação de alarmes por meio de supressão de eventos similares.

1.2.10. A solução deve permitir o uso de variáveis no texto do alarme.

1.2.11. A solução deve suportar baseline de métricas de desempenho coletadas, permitindo alertas inteligentes com os indicadores críticos de sistemas e aplicações.

1.2.12. A solução deve permitir criar regrar de correlação de eventos para a geração de alarmes.

1.2.13. A solução deve ter portal web com informações gráficas contendo o status, alarmes e métricas dos sistemas monitorados.

1.2.14. A portal da solução deve ser acessado via web browsers de mercado tais como Microsoft Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox.

1.2.15. A solução deve suportar múltiplos métodos de notificação, incluindo e-mail, SMS, SNMP Traps ou abertura em sistema de Trouble Ticket.

1.2.16. A solução deve ter sistema de agendamento para a tomada de ação de escalação/notificação de alertas.

1.2.17. A solução deve ter acesso por meio de sistemas móveis com suporte a Android, IOS e Windows Phone.

1.3. Painéis e Relatórios:

1.3.1. A solução deve guardar dados históricos em banco de dados relacional compatível ao ambiente da CONTRATANTE, conforme descrito no ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE

1.3.2. A solução deve ter sistema de geração de relatórios baseado nos dados contidos no banco de dados relacional da solução.

1.3.3. O sistema de relatórios deve conter relatórios prontos para uso com temas sobre utilização, capacidade ou disponibilidade.

1.3.4. Os relatórios devem conter gráficos, tabelas ou objetos gráficos (como imagens, URL links) contendo dados de desempenho.

1.3.5. O sistema deve permitir o agendamento de relatórios.

1.3.6. A solução deve ter portal web com informações gráficas contendo o status, alarmes e métricas dos sistemas monitorados e a ferramenta de relatórios.

1.3.7. O portal da solução deve permitir a criação de visões (Dashboards) conforme o perfil do usuário.

1.3.8. O portal da solução deve ser acessado via web browsers de mercado tais como Microsoft Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox.

1.3.9. A solução de monitoração deve incluir o fornecimento de softwares de monitoração e sistemas de distribuição de sinal de vídeo para os dispositivos de TVs/Painéis da CONTRATANTE, que permitam o pleno acompanhamento da monitoração nas dependências da CONTRATANTE.

1.4. Gerenciamento de Nível de Serviço:

1.4.1. A solução deve ter capacidade de medir níveis de serviço da infraestrutura monitorada que seja relacionada as aplicações de negócios.

1.4.2. A Solução de monitoração deve permitir visualizar e imprimir gráficos e relatórios relacionados aos Acordos de Nível de Serviço.

1.4.3. A solução deve ter relatórios que mostrem detalhes dos Acordos de Nível de Serviço.

1.4.4. Os relatórios de Acordos de Nível de Serviço devem ser acessados via portal da solução, em formato HTML e respeitando perfil de usuário.

1.4.5. Os relatórios de Acordos de Nível de Serviço devem ser gerados por períodos (diário, mensal, semanal ou anual)

1.4.6. A solução deve permitir combinar métricas diversas em um único relatório de Acordos de Nível de Serviço. Por exemplo um Acordo de Nível de Serviço formado por vários Acordos de Nível Operacional relacionados a estatísticas de banco de dados, desempenho de servidor, tempo de resposta de website).

1.4.7. A solução deve permitir a adequação dinâmica dos relatórios de Acordos de Nível de Serviço conforme a inclusão de novos sistemas monitorados na solução de monitoração.

1.5. Monitoração de Itens de Configuração:

1.5.1. Em linhas gerais a solução deverá atender às seguintes necessidades quanto à monitoração de Itens de Configuração relevantes da CONTRATANTE:

1.5.1.1. SERVIDORES:

a) Deve ter capacidade de monitorar o desempenho e disponibilidade de servidores.

b) Prover suporte para os principais ambientes de mercado, sendo virtuais ou físicos.

e) Deve permitir o gerenciamento com ou sem uso de agente.

d) Deve ter capacidade de monitorar os recursos de Sistema Operacional (SO) tais como CPU, Memória e Partição/File System.

e) Deve ter capacidade de monitorar os arquivos (logfiles) e diretórios.

f) Para a monitoração de arquivos (logfiles) deve permitir uso de expressões regulares.

g) Deve permitir a monitoração de log de eventos.

h) Deve permitir a monitoração de contadores de desempenho do Sistema Operacional.

i) Deve permitir a monitoração de serviços nos Sistemas Operacionais da CONTRATANTE.

a.1 Na monitoração de serviços deve permitir no caso da mudança de status do serviço, voltar o serviço ao status esperado e caso não tenha sucesso gerar alerta.

j) Deve permitir a monitoração de processos.

a.1 Na monitoração de processos deve permitir identificar processos individuais por meio de argumentos, ou conter processos que devem existir em quantidades especificas.

a.2 Na monitoração de processos deve permitir no caso da mudança de status do processo, voltar o processo ao status esperado e caso não tenha sucesso gerar alerta.

k) A monitoração com agente deve permitir ações como a execução de comando ou reboot do servidor.

l) A monitoração sem agente deve suportar coletas via WMI, Telnet ou SSH.

1.5.1.2. BANCO DE DADOS:

a) Deve suportar a monitoração de SGBD compatíveis com o ambiente de CONTRATANTE.

b) A monitoração deve coletar métricas de desempenho do uso de recursos dos bancos de dados, tais como espaço de tabelas, buffer cache hit ratios, usuários ativos, locks e mais.

c) A solução deve permitir a criação de queries customizadas, sendo que estas queries são statements SQL executados com o intuito de gerar alarmes, coletar métricas de desempenho, tempo de resposta ou valor que deva ser armazenado e reportado pela solução.

d) A solução deve permitir a descoberta de instancias de banco de dados.

e) A solução deve permitir a definição de coleta de métricas e thresholds para cada instancia ou de forma global.

f) A solução deve permitir a monitoração baseada em calendário, determinando quando certa monitoração em banco de dados deve iniciar e terminar.

1.5.1.3. SISTEMAS/APLICATIVOS/PORTAIS:

a) Deve ter capacidade de monitorar aplicações residentes nos sistemas operacionais gerenciados pela solução.

b) Deve permitir o monitoramento de sistemas de e-mail como Microsoft Exchange.

c) Na gerência de Microsoft Exchange deve coletar informações sobre as caixas de e-mail e métricas do Exchange.

d) Na gerência de Microsoft Exchange deve ter Dashboards e relatórios relacionados a aplicação.

e) Na gerência de Microsoft Exchange deve executar testes de tempo de resposta no envio e recebimento de e-mails.

f) A solução deve permitir monitoração por testes sintéticos baseados em SMTP, POP3 ou IMAP.

g) Para Microsoft Exchange deve reportar sobre Caixas de e-mail, Pastas, Listas de distribuição, Tráfego e Banco de dados. Com informações como tamanho das caixas de e-mail por conta de usuário, top 20 de e-mail senders ou receivers por tamanho ou contagem, pastas dos usuários por tamanho, tráfego interno versus externo.

h) A solução deve permitir o monitoramento de LDAP e/ou Active Directory (AD).

i) A gerência de LDAP e/ou AD deve executar queries LDAP medindo o tempo de resposta e número de itens encontrado.

j) Na gerência de AD deve ter a capacidade de monitorar serviços, processos e logs de eventos.

k) Deve ter a capacidade de monitorar desempenho e disponibilidade de servidores de aplicação, tais como IIS, Apache Tomcat, entre outros.

a.1 Para gerenciamento de IIS deve ser capaz de monitorar checkpoints individuais como System, Web Services, 115 e ASP.

l) Deve executar testes sintéticos em URL para coleta de tempo de resposta e disponibilidade.

m) Os testes sintéticos de URL devem monitorar o tempo de download da página e comparar conteúdo da página com valores definidos.

1.5.1.4. REDE DE DADOS:

a) Deve permitir o monitoramento nos servidores o tráfego das interfaces de rede do ponto de vista de desempenho.

b) Deve ser capaz de monitorar para todas as interfaces ethernet nos servidores todo o tráfego TCP/IP com contadores relacionados ao volume trafegado.

c) Para o Tráfego nas interfaces deve analisar por protocolos tais como IP, ARP, RARP e IPX e comparar ao dado coletado.

d) Deve permitir criar thresholds para monitorar a banda de rede via coleta da interface de rede dos servidores.

e) A solução deve permitir o monitoramento do tempo de resposta para LDAP, DHCP e DNS por meio de testes sintéticos.

f) Para DNS deve ser capaz de monitorar tempo de resposta de resolução, monitorar diretórios sem resposta para um ou mais servidores DNS. O DNS pode ser questionado por hostname, mail server ou name server.

g) Para DHCP deve ser capaz de monitorar o tempo de resposta de assinalar um IP para um ou mais servidores DHCP.

h) Para LDAP deve ser capaz de monitorar o tempo de resposta e número de itens encontrados nas queries LDAP.

i) Ter capacidade de fazer testes de Ping e conexão em portas definidas pelo usuário, para identificar a disponibilidade do hoste serviços.

j) Ter capacidade de fazer queries SNMP em dispositivos que o suportem a fim de coletar métricas de disponibilidade e desempenho.

k) Receber traps SNMP de outros dispositivos ou EMS para tratamento e geração de alarmes.

l) Suportar coletas via SNMP v1, v2 e v3.

1.5.1.5. STORAGE:

a) A solução deve monitorar storages compatíveis com o ambiente de CONTRATANTE.

a.1 Para NetAPP deve ser possível a monitoração por SNMP.

b) A monitoração de Storage deve prover eventos, alarmes, dados de desempenho.

c) A monitoração de Storage deve ser feita sem agentes (agentless).

1.5.1.6. VIRTUALIZAÇÃO:

a) A solução deve monitorar sistemas de virtualização compatíveis com o ambiente de CONTRATANTE.

b) A monitoração de sistemas virtuais deve ser realizada sem agente (agentless).

c) Para a monitoração de sistemas virtuais a solução deve identificar recursos, máquinas virtuais, e coletar métricas de consumos relacionados a estes recursos e máquinas.

d) Para a monitoração de sistemas virtuais a solução deve identificar o consumo de recursos físicos e virtuais.

e) Deve ser possível identificar visualmente se um dado servidor é físico ou virtual.

f) Deve ser possível identificar qual o servidor que hospeda uma dada máquina virtual.

g) Deve organizar a hierarquia de forma que as máquinas virtuais sejam separadas de acordo com os servidores físicos que as hospedam.

1.6. INTEGRAÇÕES:

1.6.1. A solução deve suportar recebimento de SNMP traps para integrações com outros sistemas da CONTRATANTE.

1.6.2. A solução deve suportar o envio de traps SNMP para outros sistemas da CONTRATANTE.

1.6.3. A solução deve ter capacidade de exportar configurações em formato XML para integração com sistema de BDGC.

2. MONITORAMENTO DE SISTEMAS E APLICAÇÕES

A solução de sistemas e aplicações deverá prover, de forma integrada e operável, capacidades de coleta, tratamento, correlação, visualização e análise de dados telemétricos, com vistas ao acompanhamento do comportamento dos sistemas da CONTRATANTE e à identificação tempestiva de indisponibilidades, degradações de desempenho, gargalos, falhas, erros, anomalias e demais eventos que possam impactar a operação dos serviços de TIC. Espera-se que a solução permita, conforme aplicável ao escopo monitorado, o acompanhamento de métricas, logs, traces, transações, consultas, integrações, APIs, bancos de dados, componentes de infraestrutura e jornadas sintéticas, bem como a geração de painéis, relatórios, alertas e informações de apoio à análise técnica, de modo a favorecer a detecção de causa provável, a priorização do tratamento e o aprimoramento contínuo da estabilidade, do desempenho e da disponibilidade dos serviços monitorados. Trata-se de solução que a CONTRATANTE ainda não utiliza em seu ambiente.

Admite-se que a solução seja implementada por meio de arquitetura composta por uma ou mais ferramentas integradas entre si, inclusive soluções de código aberto, gratuitas, comerciais ou em modelo misto, desde que, em conjunto, atendam integralmente aos requisitos funcionais, técnicos, de segurança, integração, documentação, suporte e operação estabelecidos neste Anexo. Nessa hipótese, caberá à

CONTRATADA assegurar a compatibilidade, a interoperabilidade, a implantação, a configuração, a sustentação, a atualização, a documentação e a operação de todos os componentes necessários ao funcionamento da solução, não se caracterizando como atendimento ao objeto a mera disponibilização isolada de licenças, produtos ou ferramentas desconectadas entre si, sem entrega efetiva das capacidades requeridas pela CONTRATANTE.

A implantação da solução deverá ser concluída no prazo previsto no edital e compreenderá a disponibilização da solução em condições operacionais de uso, com seus componentes devidamente instalados, configurados, integrados e documentados, bem como a ativação das capacidades de observabilidade sobre escopo inicial prioritário definido pela CONTRATANTE. Para fins de aceite da implantação inicial, a solução deverá estar efetivamente aplicada a, no mínimo, 3 (três) sistemas ou serviços críticos indicados pela CONTRATANTE, contemplando, conforme aplicável, seus principais componentes associados, tais como APIs, bancos de dados, integrações, painéis, métricas, logs, traces e alertas básicos. Nessa etapa, não se exigirá a cobertura integral de todos os sistemas, aplicações, bancos de dados, APIs, integrações e demais componentes do ambiente, desde que a solução esteja apta à expansão progressiva de sua cobertura.

A evolução do escopo monitorado observará priorização da CONTRATANTE, considerando criticidade, complexidade técnica, dependências, esforço de instrumentação e capacidade CONTRATADA, podendo ocorrer de forma faseada, por ondas de implantação, serviços planejados ou outros mecanismos de execução previstos contratualmente.

A solução deverá atender às seguintes necessidades da CONTRATANTE, com vistas à identificação de degradações de desempenho, gargalos, erros, comportamento anômalo, dependências críticas e causas prováveis de incidentes em sistemas, aplicações, bancos de dados, integrações e APIs.

2.1. Arquitetura

2.1.1. A solução poderá ser composta por uma ou mais ferramentas integradas, devendo a CONTRATADA apresentar a arquitetura proposta e a forma de atendimento de cada requisito.

2.1.2. A solução deve ser compatível com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e com seus padrões de segurança, rede, autenticação e operação.

2.1.3. A solução deve permitir implantação em ambiente on-premises, em nuvem, híbrido ou combinação desses modelos, conforme definido pela CONTRATANTE.

2.1.4. A solução deve permitir segregação lógica por ambientes, sistemas, aplicações, equipes ou unidades organizacionais.

2.1.5. A solução deve permitir expansão de capacidade e inclusão progressiva de novos serviços monitorados.

2.1.6. A solução deve dispor de interface web para consulta, operação e administração.

2.1.7. A solução deve manter correlação temporal adequada entre os eventos, métricas, logs e traces coletados.

2.1.8. A solução deve permitir retenção de dados históricos por período definido pela CONTRATANTE, observado o dimensionamento contratado.

2.1.9. Quando composta por múltiplos componentes, a solução deve apresentar integração operacional entre coleta, armazenamento, consulta, visualização e alerta.

2.1.10. A arquitetura proposta deve evitar dependência indevida de componente único cuja indisponibilidade inviabilize completamente a operação, salvo quando isso for justificado tecnicamente.

2.2. Coleta e instrumentação

2.2.1. A solução deve permitir coleta por agente, sem agente, bibliotecas, SDKs, exporters, conectores, APIs ou mecanismos equivalentes, conforme a natureza do ativo monitorado.

2.2.2. A solução deve permitir instrumentação de aplicações, serviços, APIs, componentes de integração e bancos de dados, conforme aplicável.

2.2.3. A solução deve permitir coexistência de diferentes métodos de coleta no mesmo ambiente.

2.2.4. A solução deve permitir configuração da coleta por aplicação, serviço, ambiente, host, instância, banco ou outro agrupamento lógico.

2.2.5. A solução deve permitir ajuste de amostragem, granularidade, volume de coleta e retenção, quando aplicável.

2.2.6. A solução deve possibilitar inclusão gradual de novos sistemas e componentes monitorados.

2.2.7. A solução deve permitir coleta em ambientes físicos, virtuais, conteinerizados ou equivalentes.

2.3. Métricas, logs e traces

2.3.1. A solução deve permitir coleta, armazenamento, consulta e visualização de métricas técnicas e operacionais.

2.3.2. A solução deve permitir coleta, armazenamento, consulta e correlação de logs estruturados e não estruturados, quando previsto no escopo.

2.3.3. A solução deve permitir rastreamento distribuído de transações, quando aplicável às aplicações monitoradas.

2.3.4. A solução deve permitir correlação entre métricas, logs, traces, eventos e alertas relacionados ao mesmo serviço, aplicação ou transação.

2.3.5. A solução deve permitir análise histórica e comparativa por período.

2.3.6. A solução deve permitir filtros, agregações, busca e segmentação por atributos técnicos e funcionais.

2.3.7. A solução deve permitir criação de indicadores customizados, inclusive de negócio, quando definidos pela CONTRATANTE.

2.4. Detecção de degradação e análise

2.4.1. A solução deve permitir identificar degradações de desempenho, falhas, aumento de latência, aumento de taxa de erro e comportamento anômalo dos serviços monitorados.

2.4.2. A solução deve permitir definição de limites estáticos, regras condicionais ou mecanismos equivalentes para geração de alertas.

2.4.3. A solução deve permitir uso de comportamento histórico, baseline ou mecanismo equivalente, quando disponível na arquitetura ofertada.

2.4.4. A solução deve permitir correlação entre sinais distintos para apoio à identificação da causa provável de incidentes.

2.4.5. A solução deve permitir identificar gargalos por aplicação, operação, endpoint, consulta, dependência externa ou outro elemento técnico equivalente.

2.5. Alertas e resposta

2.5.1. A solução deve permitir definição de alertas por severidade, criticidade ou classificação equivalente.

2.5.2. A solução deve permitir deduplicação, supressão, agrupamento ou correlação de alertas relacionados.

2.5.3. A solução deve permitir notificações por e-mail, webhook, integração com ferramentas de ITSM ou outros meios definidos pela CONTRATANTE.

2.5.4. A solução deve permitir enriquecimento dos alertas com contexto técnico mínimo para apoio à análise.

2.5.5. A solução deve permitir registro de histórico, reconhecimento, tratamento ou integração com fluxo operacional equivalente.

2.5.6. Remediações automáticas poderão ser admitidas quando previstas pela arquitetura ofertada, mas não constituirão requisito obrigatório, salvo se expressamente definidas pela CONTRATANTE para casos específicos.

2.6. Painéis e relatórios

2.6.1. A solução deve possuir interface web com painéis de acompanhamento operacional e gerencial.

2.6.2. A solução deve permitir criação, edição e compartilhamento de dashboards por perfil, equipe, sistema, ambiente ou serviço.

2.6.3. A solução deve permitir consultas históricas e relatórios sobre disponibilidade, desempenho, erros, capacidade e tendências.

2.6.4. A solução deve permitir exportação ou agendamento de relatórios, quando aplicável.

2.6.5. A solução deve permitir visualização em gráficos, tabelas ou objetos visuais equivalentes.

2.7. Observabilidade de aplicações, APIs e integrações

2.7.1. A solução deve permitir monitoramento de aplicações, serviços, APIs e integrações priorizados pela CONTRATANTE.

2.7.2. A solução deve permitir visão por aplicação, serviço, operação, endpoint, ambiente ou componente equivalente.

2.7.3. A solução deve permitir medir tempo de resposta, taxa de erro, volume de chamadas, disponibilidade e demais indicadores aplicáveis.

2.7.4. A solução deve permitir identificar dependências internas e externas que impactem a operação das aplicações monitoradas.

2.7.5. A solução deve permitir rastrear transações ponta a ponta, quando tecnicamente aplicável.

2.7.6. A solução deve permitir observabilidade de fluxos síncronos e assíncronos, quando existentes no ambiente.

2.8. Bancos de dados

2.8.1. A solução deve permitir observabilidade de bancos de dados compatíveis com o ambiente da CONTRATANTE.

2.8.2. A solução deve permitir coleta de métricas de desempenho, disponibilidade e consumo de recursos.

2.8.3. A solução deve permitir identificar consultas degradadas, locks, sessões ativas, tempos de espera ou indicadores equivalentes, quando tecnicamente aplicável.

2.8.4. A solução deve permitir configuração de limiares, coletas e regras por instância ou grupo lógico.

2.8.5. A solução deve permitir correlação entre comportamento do banco e degradação percebida pela aplicação.

2.9. Testes sintéticos

2.9.1. A solução deve permitir testes sintéticos para verificação de disponibilidade e desempenho de serviços, páginas, APIs ou fluxos definidos pela CONTRATANTE.

2.9.2. A solução deve permitir parametrização de periodicidade, critérios de sucesso e geração de alertas.

2.9.3. A solução deve permitir registrar histórico dos testes executados.

2.9.4. Quando aplicável, a solução deve permitir validação de conteúdo, resposta esperada ou etapa crítica do fluxo monitorado.

2.10. Segurança, governança e operação

2.10.1. A solução deve permitir controle de acesso por perfis.

2.10.2. A solução deve manter trilha de auditoria das alterações relevantes de configuração e administração, quando aplicável.

2.10.3. A solução deve permitir tratamento seguro de credenciais, segredos e parâmetros sensíveis usados na coleta.

2.10.4. A CONTRATADA deverá documentar a arquitetura implantada, os componentes utilizados, as integrações realizadas e os procedimentos operacionais necessários à sustentação.

2.10.5. Quando a solução for composta por componentes distintos, a CONTRATADA será responsável pela compatibilidade entre versões, integrações, atualizações e continuidade operacional.

ANEXO III - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE

Este anexo traz a descrição da plataforma tecnológica utilizada pela CONTRATANTE. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados e outras ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas de informação, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, à CONTRATADA adaptar-se à nova plataforma computacional às suas expensas, incluindo-se a capacitação das equipes técnicas, em até 30 (trinta) dias corridos a partir do aviso formal de mudança.

A plataforma tecnológica é de infraestrutura hibrida, com itens de configuração em ambientes on-premises e de computação em nuvem.

Para a sustentação de alguns dos ambientes de Software e Hardware de TI descritos abaixo, a CONTRATANTE conta com prestação de serviço de suporte especializado de outros fornecedores.

Ressalta-se que as informações apresentadas neste anexo têm caráter descritivo e visam exclusivamente à caracterização geral do ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Maiores detalhes técnicos, incluindo aspectos específicos de arquitetura, configurações, versões, quantitativos e integrações, poderão ser solicitados pelos licitantes durante a fase de vistoria técnica, mediante adoção de termo de confidencialidade, observadas as regras dispostas no Termo de Referência e os controles de segurança da informação adotados pela CONTRATANTE.

1. Descrição do Ambiente Computacional

1.1 Itens de hardware e estruturas correlatas

1.1.1 Ativos de rede Wi-Fi

1.1.1.1. Especificação: Dispositivos que permitem o pleno funcionamento da rede de dados Wi-Fi da CONTRATANTE. Apenas serão considerados como ativos de rede Wi-Fi: servidores, controladoras, ativos de gerenciamento, pontos de acesso e monitores.

1.1.1.2. Tecnologias:

a) Rede Wi-Fi Aruba Networks.

Dispositivos:

- Uma solução de gerenciamento da rede Wi-Fi Aruba AirWave, composta por dois servidores;
- 2 (duas) controladoras modelo Aruba 7205;

- 100 (cem) APs modelo APIN0325;
- Uma solução de Network Access Control (NAC) ClearPass.

1.1.2 Estações de trabalho móveis

1.1.2.1. Especificação: Dispositivos móveis (tablets e smartphones), disponibilizados pela CONTRATANTE, com funcionalidades de computador portátil em uso pelos seus colaboradores na realização dos seus trabalhos, com arquiteturas e sistemas operacionais próprios, sejam quais forem as suas especificações técnicas, interconectados pela rede de dados.

1.2.2.2. Item de Configuração indisponível na CONTRATANTE.

Observação: Atendimento de 1° e 2° níveis, tais como suporte a microinformática, resolução de problemas e incidentes de hardware de desktops, impressoras e scanner, são tratados no âmbito de outros contratos de suporte.

1.1.3 Estações de trabalho Intel compatíveis

1.1.3.1. Especificação: Computadores, estações de trabalho (físicas ou virtuais) ou notebooks, disponibilizados pela CONTRATANTE, em uso pelos seus colaboradores na realização dos seus trabalhos, sejam quais forem as suas especificações técnicas, interconectados pela rede de dados, incluindo todos os componentes necessários ao seu pleno funcionamento (processadores, discos, dispositivos de entrada e saída, entre outros).

1.1.3.2. Tecnologias:

a) Processadores Intel e Intel-compatível.

b) Sistemas operacionais Windows (versões 10 e 11).

c) Microsoft Office 365.

Dispositivos:

- 1428 estações de trabalho
- 440 notebooks
- 341 estações de trabalho virtuais

1.1.4 Hardwares e Soluções de Segurança da Informação

1.1.4.1. Especificação: Conjunto de appliances, plataformas e soluções especializadas voltadas à proteção do ambiente computacional, abrangendo controles de segurança de perímetro, proteção contra códigos maliciosos, inspeção de tráfego, segurança de aplicações, monitoramento, correlação de eventos, governança de acessos privilegiados, proteção de dados e visibilidade sobre os ativos tecnológicos da organização.

1.1.4.2. Tecnologias:

a) Firewall de próxima geração (NGFW): Fortinet.

b) Solução de antivírus corporativo: Trellix.

c) Solução de antispam: HSC.

d) Solução de WAF integrada ao Firewall.

e) Solução de monitoramento e correlação de eventos de segurança: Wazuh.

f) Solução de proteção e mitigação em borda: Cloudflare.

g) Solução de governança, classificação, auditoria e proteção de dados: Varonis.

h) Plataforma de gerenciamento de identidade e acesso privilegiado: BeyondTrust.

i) Soluções de proteção em nuvem: Microsoft Defender, Microsoft Purview.

1.1.5 Solução de Cyber Recovery

1.1.5.1. Especificação: Solução Cyber Recovery Vault da Dell, que tem por objetivo proteger e estruturar ambiente de recuperação de dados e aplicações críticas da Agência em caso de ataques cibernéticos. Trata-se de ambiente completamente apartado da rede de produção.

1.1.5.2. Tecnologias:

a) Servidores hiperconvergentes VxRail P570F;

b) 02 switches Dell;

c) 01 Data Domain dedicado com gaveta de expansão;

d) Softwares e demais componentes: Cyber Recovery, Data Protection CyberSense, NetWorker (solução de backup), Jump Server e Firewall NSX.

1.1.6 Impressoras, scanners e multifuncionais

1.1.6.1. Especificação: Dispositivos de saída de dados utilizados para imprimir, gerar cópias, digitalizar, entre eles as impressoras, os scanners, as copiadoras e as multifuncionais.

1.1.6.2. Tecnologias:

a) Serviço de impressão corporativa baseado em Windows Server.

Dispositivos:

- 53 equipamentos de impressão.

Observação: Atendimento de 1° e 2° níveis, tais como suporte a microinformática, resolução de problemas e incidentes de hardware de desktops, impressoras e scanner, são tratados no âmbito de outros contratos de suporte.

1.1.7 Links com a Internet

1.1.7.1. Especificação: Canal de comunicação de dados estabelecido com a Internet por provedor contratado.

1.1.7.2. Tecnologias:

a) INFOVIA Brasília, estruturada sobre malha de cabeamento de fibra óptica;

1.1.8 Links WAN privativos

1.1.8.1. Especificação: Canal de comunicação de dados estabelecido entre redes locais geograficamente distribuídas, formando uma rede de longa distância WAN.

1.1.8.2. Tecnologias:

a) Item de configuração indisponível na CONTRATANTE.

1.1.9 Servidores físicos

1.1.9.1. Especificação: Computadores disponibilizados pela CONTRATANTE, geralmente dispostos de maneira centralizada, sendo utilizados para processar os seus serviços de TI, interconectados pela rede de dados, incluindo todos os componentes necessários ao seu pleno funcionamento (processadores, discos, dispositivos de entrada e saída, entre outros). O ambiente contempla servidores dedicados, hosts de virtualização, nós de infraestrutura hiperconvergente e equipamentos destinados à monitoração e à sustentação operacional.

1.1.9.2. Tecnologias:

a) Processadores Intel e Intel-compatível.

b) Sistemas Operacionais: Windows Server, VMware ESXi, Microsoft Hyper-V, distribuições Linux.

c) Modelos ativos:

- 4 (quatro) servidores Dell VxRail P570F, operando com VMware ESXi;
- 6 (seis) servidores Dell VxRail V670F, operando com VMware ESXi;
- 10 (dez) servidores Lenovo ThinkSystem SR850 V3, operando com VMware ESXi;
- 2 (dois) servidores Dell R720 com Microsoft Hyper-V, implantados em cluster de alta disponibilidade.

1.1.10 Solução de hiperconvergência - Hyperconverged Infrastructure (HCI)

1.1.10.1. Especificação: A arquitetura definida por software/hardware que consolida computação, armazenamento, virtualização, comunicação de dados e gerenciamento em uma única estrutura coesa, formando uma plataforma para processamento de cargas de trabalho escalável.

1.1.10.2. Tecnologias:

a) 4 (quatro) nós VxRail P570F Dell.

b) 6 (seis) nós VxRail V670F Dell, equipados com 6 (seis) placas gráficas NVIDIA A40 e 6 (seis) placas gráficas NVIDIA H100.

1.1.11 Servidores virtuais

1.1.11.1. Especificação: Computadores criados a partir da virtualização de recursos de servidores físicos, operando de forma isolada, com seu próprio sistema operacional, destinados ao processamento de serviços de TI da CONTRATANTE em ambientes de alta disponibilidade.

1.1.11.2. Tecnologias:

a) Ambiente de virtualização baseado em Microsoft Hyper-V, implantado em alta disponibilidade com a utilização de cluster, suportado por servidores físicos Dell R720, destinado à sustentação de cargas de trabalho virtualizadas e serviços de monitoração;

b) Ambiente de virtualização baseado em VMware ESXi, implantado em alta disponibilidade com a utilização de clusters, suportado por servidores físicos Dell VxRail P570F, Dell VxRail V670F, Lenovo ThinkSystem SR850 V3, Dell R930, Dell R830 e Dell R720;

c) As máquinas virtuais suportadas nesses ambientes executam sistemas operacionais Windows Server, além de distribuições Linux.

1.1.12 Solução de Software-Defined Data Center (SDDC)

1.1.12.1. Especificação: Arquitetura para nuvens privadas, públicas e híbridas. O SDDC estende os conceitos de virtualização, abstração, agrupamento de recursos e automação a todos os componentes e serviços do data center, permitindo o provisionamento e o gerenciamento contínuo de recursos computacionais, armazenamento, rede e observabilidade, orientados por políticas.

1.1.12.2. Tecnologias:

a) VMware vRealize Log Insight;

b) VMware vRealize;

c) VMware vCenter;

d) VMware vRealize Operations Manager;

e) VMware NSX;

f) Microsoft System Center.

1.1.13 Storages corporativos

1.1.13.1. Especificação: Sistemas de armazenamento corporativo destinados à disponibilização de capacidade, desempenho, resiliência e alta disponibilidade para suporte aos ambientes computacionais da CONTRATANTE, incluindo cargas de trabalho virtualizadas, bancos de dados, serviços corporativos e demais aplicações críticas.

1.1.13.2. Tecnologias:

a) 2 (dois) sistemas de Storage EMC VMAX250F;

b) 1 (um) sistema de Storage Hitachi VSP5600.

1.1.14 Solução de Virtualização de Desktop VDI

1.1.14.1. Especificação: A virtualização de desktop é uma tecnologia que permite aos usuários da CONTRATANTE acessar estações de trabalho de forma remota ou local, separando o ambiente de desktop e seus aplicativos do dispositivo cliente físico utilizado para acesso. A solução contempla a disponibilização de estações de trabalho em arquitetura integrada, combinando recursos virtuais e físicos conforme a necessidade operacional do ambiente.

1.1.14.2. Tecnologias:

a) Plataforma VMware Horizon, integrada à solução VMware WorkspaceONE, em arquitetura mista para entrega de estações de trabalho virtuais e acesso seguro a estações de trabalho físicas e aplicações.

1.1.15 Switches

1.1.15.1. Especificação: Equipamentos de comunicação de dados destinados à interconexão dos ativos de rede e dos ambientes computacionais da CONTRATANTE, abrangendo camadas de acesso, agregação, core, top of rack e SAN, bem como os respectivos mecanismos de gerenciamento e monitoração.

1.1.15.2. Tecnologias:

a) 53 (cinquenta e três) switches de acesso, distribuídos nos ambientes operacionais da CONTRATANTE;

b) 2 (dois) switches 5420F-48T-4XE-FabricEngine, atuando como Leaf UTP;

c) 2 (dois) switches VSP-7432CQ, atuando como Spine/Core;

d) 2 (dois) switches VSP-7432CQ, atuando como Leaf Acesso;

e) 2 (dois) switches VSP-7432CQ, atuando como Leaf Edge;

f) 4 (quatro) switches VSP-7432CQ, atuando como Leaf Serviço;

g) 4 (quatro) switches FC, destinados à conectividade SAN;

h) 2 (dois) switches Dell S5048F, como topo de rack do ambiente VxRail/Horizon;

i) 2 (dois) switches Dell S5248F, como topo de rack do ambiente Cyber Recovery;

j) Plataforma de gerenciamento e monitoração de switches: ExtremeCloud IQ Site Engine.

1.1.16 Soluções de backup / Ferramentas de backup

1.1.16.1. Especificação: Solução completa de backup corporativo, incluindo todos os equipamentos necessários ao seu pleno funcionamento.

1.1.16.2. Tecnologias:

a) Solução de Data Domain Dell para retenção de backups em disco através da ferramenta NetWorker.

b) Solução Dell EMC NetWorker para backup e recuperação unificados de bancos de dados e aplicações corporativas.

c) Solução de biblioteca de fitas modulares StorageTek SL150 da Oracle, unidade de fitas escalável com capacidade para 180 fitas LTO-7. Utilizada para armazenar em fitas os backups através da ferramenta NetWorker da Dell.

d) Solução ECS e Cloud Tiering da Dell (Archiving).

e) Solução de Data Domain Dell para retenção de backups em disco através da ferramenta NetWorker.

f) Solução Data Domain Dell para ambiente segregado de backup seguro em conjunto com a solução Cyber Vault / Cyber Recovery Dell.

1.1.17 VLANs Ativas

1.1.1.17. Especificação: Segmentação lógica de redes que permite dividir uma mesma infraestrutura física de comunicação em múltiplas redes virtuais independentes. Por meio de VLANs, dispositivos podem ser agrupados de acordo com critérios funcionais, organizacionais ou de segurança, independentemente de sua localização física, possibilitando o isolamento do tráfego de dados, a redução de domínios de broadcast e o aumento do controle e da segurança da rede. Essa segmentação contribui para uma melhor organização da infraestrutura de TI, maior eficiência operacional e mitigação de riscos associados ao acesso indevido ou à propagação de falhas e incidentes de rede.

1.2 Itens de Computação em Nuvem

1.2.1. Especificação

Recursos de computação em nuvem utilizados pela CONTRATANTE para sustentação de serviços, processamento, integração, automação, análise de dados, conectividade e segurança, disponibilizados em ambiente de nuvem pública Microsoft.

1.2.2. Tecnologias

a) Plataforma de computação em nuvem: Microsoft Azure;

b) Serviços de dados e analytics: Microsoft Fabric;

c) Serviços de inteligência artificial: Azure OpenAI;

d) Serviços de processamento e automação serverless: Azure Functions;

e) Serviços de rede e conectividade: Azure Virtual Network, Azure Load Balancer e Azure Application Gateway;

f) Conectividade segura entre ambientes: Azure VPN Gateway, com implementação de VPN Site-to-Site para integração entre a infraestrutura local e a nuvem;

g) Serviços de segurança: Azure Firewall, Web Application Firewall (WAF), Microsoft Defender for Cloud e Azure Key Vault;

h) Serviços de integração e automação: Azure DevOps.

i) Solução de governança e proteção de dados: Microsoft Purview

1.3. ITENS DE SOFTWARE

1.3.1. Domínios de Rede

1.3.1.1. Especificação: Agrupamentos de computadores na rede, organizados em torno de servidores de domínios que controlam as regras de acesso à rede, políticas de uso entre outras funcionalidades.

1.3.1.2. Tecnologias:

a) Serviço de diretório Microsoft Active Directory (AD).

b) Domínios:

- 1 (um) domínio Active Directory, implantado em ambiente de alta disponibilidade, contendo 8.806 contas de serviços e pessoas, 2.010 grupos de segurança, 4.370 contas de computadores, 449 unidades organizacionais (OU) e 176 políticas de segurança (GPO).

- 1 (um) domínio Active Directory, implantado em ambiente de alta disponibilidade, contendo 13.768 contas de serviços e usuários, 228 grupos de segurança, 1.240 contas de computador, 106 unidades organizacionais (OU) e 49 políticas de segurança (GPO).

1.3.2. Cluster de Servidores

1.3.2.1. Especificação: Grupo de sistemas de computadores independentes, conhecidos como nós, trabalhando juntos como um único sistema para assegurar que os recursos e aplicativos de missão crítica continuem disponíveis para clientes. Os nós de um cluster permanecem em constante comunicação por meio da troca de mensagens periódicas. Se um dos nós não estiver mais disponível devido à falha ou manutenção, outro nó começará imediatamente a fornecer o serviço.

1.3.2.2. Tecnologias:

a) Microsoft Failover Cluster.

b) DAG (Database Availability Group).

c) vCenter HA.

d) vSphere DRS.

1.3.3. Instância de Banco de Dados

1.3.3.1. Especificação: É uma cópia do executável do SGBD que é executada como um serviço do sistema operacional. Cada instância gerencia vários bancos de dados do sistema e um ou mais bancos de dados de usuários. Cada servidor pode executar várias instâncias do Mecanismo de Banco de Dados. Aplicativos conectam à instância para executar trabalhos em um banco de dados gerenciado pela instância. Serão consideradas como 1 (uma) instâncias de banco de dados cada instância ativa, em qualquer dos ambientes (desenvolvimento, homologação, teste, produção), composta por todos os nós instalados, em caso de instalação com redundância e alta disponibilidade. A relação das instâncias ativas e quantitativo de bancos de

dados até a data da especificação encontra-se disponível no APÊNDICE 1 – INSTÂNCIAS DE BANCOS DE DADOS deste Anexo.

1.3.3.2. Tecnologias:

a) Ambientes de desenvolvimento, laboratório, teste, homologação e produção, configurados com Microsoft SQL Server, instalados sobre Microsoft Failover Cluster como solução de alta disponibilidade, sendo executados em plataforma de virtualização em servidores em cluster. As instâncias SQL utilizam o Storage HITACHI e a solução de backup por meio da ferramenta NetWorker Backup.

b) Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: Microsoft MySQL, MongoDB, MariaDB.

c) Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: Keyfile Document Server.

d) Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: Textual Golden Doc e Light Base.

1.3.4. Instância de sistema corporativo de TI administrado pela CONTRATADA

1.3.4.1. Especificação: Será considerada como instância de sistema corporativo de TI administrado pela CONTRATADA, cada instalação completa de sistema (incluindo todos os nós necessários para o funcionamento em alta disponibilidade), em qualquer dos ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção, classificado em uma das categorias descritas abaixo, que deve ser administrado pela empresa CONTRATADA, apesar de serem ferramentas fornecidas por outras empresas. A administração se refere à configuração, concessão de acessos, manutenção, disponibilização de ambientes, entre outras atividades inerentes à equipe de Infraestrutura necessárias ao pleno funcionamento dos sistemas corporativos. A administração dos sistemas corporativos de TI requer um nível de especialização nas tecnologias e nas ferramentas administrativas que suportam os sistemas corporativos da CONTRATADA.

1.3.4.2. Tecnologias:

a) Serviços de Mensageria:

- 1 (uma) instância de solução de correio eletrônico baseada em Microsoft Exchange Server, implantado em alta disponibilidade, na plataforma VMware, em cluster DAG (Database Availability Group) para mailbox server, com implantação de balanceamento de carga para os serviços CAS e proxy reverso com TMG, utilizando DNS Round Robin, acessando discos via FCI em Storages VMAX 250F com replicação de dados, com tecnologias de acesso às caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync para telefonia móvel.

b) Plataformas de colaboração:

- 06 (seis) instâncias de plataforma de colaboração baseada em Farm Microsoft SharePoint Server.

- Office 365
- Sharepoint Online
- OneDrive
- Microsoft Teams

c) Plataformas ECM/BPM:

- 03 (três) instâncias do Bizagi Suite, composta pelo Bizagi Studio e Bizagi Engine.

d) Plataformas de gestão/disponibilização de conteúdo WEB:

- 04 (quatro) instâncias da plataforma Web Adobe ColdFusion 9.
- 03 (três) instâncias da plataforma Liferay Enterprise Open Source de portais corporativos baseado em Java.
- 01 (uma) instância da plataforma Wowza.

e) Ferramentas CASE:

- Item de configuração indisponível na CONTRATANTE.

f) Plataformas de Business Intelligence:

- 3 (três) instâncias de Suíte Server completa para BI SAS - versão 9.4, em ambientes de homologação, desenvolvimento e produção, o de produção configurado em 5 servidores stand-alone (1 servidor de aplicação, 1 de visual analytics, 1 de metadados, 1 de WebApp e 1 de Webserver), o de homologação configurado em 5 servidores stand-alone (1 servidor de aplicação, 1 de visual analytics, 1 de metadados, 1 de WebApp e 1 de Webserver), o de desenvolvimento configurado em 1 servidor stand-alone (servidor de aplicação, metadados, webserver), instalados em hardware Lenovo e armazenamento de dados em discos configurados no Storage HITACHI, consumindo atualmente 9 TB de espaço em disco.
- 3 (três) instâncias de Microsoft SQL Server Analysis Services, e/ou, Microsoft SQL Server Integration Services e/ou Microsoft SQL Server Reporting Services, configurado em modo integrado ao Microsoft SharePoint, instalados em máquinas virtuais VMware com sistema operacional Microsoft Windows Server.
- Microsoft Fabric.
- Power BI.

g) Plataformas de Geoprocessamento:

- 05 (cinco) instâncias de solução de geoprocessamento ArcGis.
- 01 (uma) instância de solução de geoprocessamento ENVI.

- 03 (três) instâncias de solução de geoprocessamento API Flex.

1.3.5. Sistemas de operação e/ou monitoração de Infraestrutura de TI

1.3.5.1. Especificação: Soluções de software completas de operação e/ou monitoração de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE, incluindo todos os itens de software necessários ao seu pleno funcionamento.

1.3.5.2. Tecnologias:

a) Soluções:

- Microsoft System Center, composto pelo Microsoft System Configuration Manager (SCCM) e pelo Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM).
- Solução de ITSM Sysaid para service desk.
- Zabbix versão 5.0.
- VMware Log Insight.
- VMware vCenter.
- Network Advisor.
- VMware Horizon.
- VMware Workspace OneAccess
- Microsoft SQL Server Management Studio.
- Backup DELL NetWorker.
- VMware vRops (Operations Manager).
- VMware VRA (vRealize Automation).

1.3.6. Ferramentas de Segurança da Informação

1.3.6.1. Especificação: Soluções de software completas de administração centralizadas utilizadas para prover Segurança da Informação à Infraestrutura de TI da CONTRATANTE, incluindo todos os itens de software necessários ao seu pleno funcionamento, tais como Firewalls, Antivírus e Information Protection Systems, Antispam, filtro de conteúdo de internet, entre outras.

1.3.6.2. Tecnologias:

a) Solução de antivírus corporativa para 1.200 ativos, implantada em alta disponibilidade com a utilização de 2 servidores em cluster (Trellix).

b) Solução de antispam corporativa para 3.966 caixas de e-mail, implantada em alta disponibilidade, com a utilização de 2 nós ativos (HSC).

c) Firewall do tipo NGFW, implantada em alta disponibilidade, com a utilização de 2 nós ativos e funcionalidades correlatas, como filtro de conteúdo, IPS, firewall de aplicação, entre outras (Fortinet).

d) Solução para proteção de dados não estruturados que contempla: sistema de arquivos, serviço de diretório (Microsoft Active Directory), servidor de correio eletrônico (Varonis).

e) Solução de gerenciamento de identidade e acessos privilegiados, destinada ao controle, proteção, auditoria e rastreabilidade de credenciais privilegiadas, sessões administrativas, elevação de privilégios e acessos remotos seguros (Beyond Thrust).

f) Solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança, destinada à coleta, centralização, análise e correlação de logs e eventos de segurança, com apoio à detecção de incidentes, monitoramento contínuo e resposta operacional.

g) Solução de proteção e postura de segurança para ambientes em nuvem, híbridos e multicloud, destinada à identificação contínua de vulnerabilidades, detecção de ameaças, monitoramento de configurações inseguras, avaliação de conformidade e resposta a incidentes em cargas de trabalho, recursos e serviços em nuvem e on-premises (Microsoft Defender / Microsoft Defender for Cloud)

h) Solução de governança, classificação e proteção de dados, destinada ao mapeamento do acervo informacional, descoberta automática de dados, classificação de informações sensíveis, gestão de metadados, rastreabilidade, aplicação de políticas de conformidade e apoio à governança e proteção do ciclo de vida dos dados em ambientes corporativos e serviços Microsoft 365 (Microsoft Purview).

i) Solução de segurança em nuvem para proteção de portais e aplicações web, destinada à inspeção, filtragem e mitigação de tráfego malicioso na borda da rede, com funcionalidades de firewall de aplicações web (WAF), proteção contra-ataques de negação de serviço distribuído (DDoS), aceleração e distribuição de conteúdo (CDN), balanceamento de carga e aplicação de políticas de segurança (Cloudflare).

1.3.7. Ambiente de virtualização

1.3.7.1. Especificação: Solução de virtualização de servidores completa implantada em ambiente de produção da CONTRATANTE, incluindo todos os itens de software/hardware necessários ao seu pleno funcionamento.

1.3.7.2. Tecnologias:

a) 01 (um) ambiente de virtualização baseado em Microsoft Hyper-V 2016, implantado em alta disponibilidade com a utilização de cluster, que executam sistemas operacionais Windows Server, além de distribuições Linux Red Hat, CentOS, Fedora e Ubuntu.

b) 01 (um) ambiente de virtualização baseado em VMware ESXi 8, implantado em alta disponibilidade com a utilização de clusters, suportado por servidores físicos Dell VxRail P570F, Dell VxRail V670F, Lenovo ThinkSystem SR850 V3, Dell R930, Dell R830, Dell R570, Dell R670, Dell R620 e Dell R420, que executam sistemas operacionais Windows Server, além de distribuições Linux.

1.4. SERVIÇOS DE TI

1.4.1. Sistema/aplicativo não críticos

1.4.1.1. Especificação: Sistemas/aplicativos hospedados na infraestrutura de TI, ativos em ambiente de produção, sendo disponibilizados como serviços de TI aos usuários da CONTRATANTE, que não são críticos para o negócio, independente da arquitetura de infraestrutura adotada (cluster, servidores virtuais, servidores físicos, entre outras), conforme Catálogo de Sistemas da CONTRATANTE disponibilizado no ANEXO E – CATÁLOGO DE SISTEMAS/APLICAÇÕES.

1.4.1.2. Tecnologias:

a) Testes

- Selenium IDE (Extensão Chrome)
- Azure Test Plans

b) Ferramentas de versionamento

- Azure Devops + GIT, com a numeração da branch sendo baseada versionamento semântico.
- Git

c) Linguagens de Desenvolvimento

- Microsoft .NET todas suas versões e linguagens
- C#
- Core
- Javascript
- Coldfusion
- Liferay - Portlets
- Sharepoint
- Typescript
- ASP Clássico 6.0
- Visual Basic 6
- Delphi 6
- Python
- Linguagem R
- Power BI para Relatórios
- Low-Code com o ASP Maker para alguns sistemas.

- Low-Code/No-Code com a Power Platform (Power Apps, Power Automate, Power BI, Power Virtual Agents) da Microsoft.
- Unificação de todo o desenvolvimento em uma única plataforma utilizando tecnologia de RPA (Robotic Process Automation).

d) Ferramentas e tecnologias para desenvolvimento de webservices

- WCF
- WebApi Rest

e) Arquitetura dos sistemas e tecnologias nas camadas

- Front End: AngularJS ou Razor
- DDD
- ORM EntityFramework

Docker

f) Microsoft Internet Information Services (IIS).

1.4.2. Sistema/aplicativo críticos

1.4.2.1. Especificação: Sistemas/aplicativos hospedados na infraestrutura de TI, ativos em ambiente de produção, sendo disponibilizados como serviços de TI aos usuários da CONTRATANTE, que são considerados críticos para o negócio, independente da arquitetura de infraestrutura adotada (cluster, servidores virtuais, servidores físicos, entre outras), conforme Catálogo de Sistemas da CONTRATANTE disponibilizado no Anexo I do Termo de Referência

1.4.2.2. Tecnologias:

a) Conforme o item 1.4.1.2.

1.4.3. Portais WEB (Internet, intranet e extranets)

1.4.3.1. Especificação: Será considerado Portal WEB, o portal institucional da CONTRATADA, além de cada um dos portais de internet, intranet ou extranets, sendo hospedados na infraestrutura de TI, ativos em ambiente de produção, sendo disponibilizados como serviço aos clientes externos e internos da área de TI da CONTRATANTE, independente da arquitetura de infraestrutura adotada (cluster, servidores virtuais, servidores físicos, entre outras), conforme Catálogo de Sistemas da CONTRATANTE disponibilizado no Anexo I do Termo de Referência

1.4.3.2. CATÁLOGO DE SISTEMAS/APLICATIVOS.

1.4.3.3. Tecnologias:

a) Portais desenvolvidos na plataforma Web Adobe ColdFusion 9.

b) Portais desenvolvidos na plataforma are Enterprise Open Source de portais corporativos baseado em Java.

c) Microsoft Internet Information Services (IIS).

d) Apache Tomcat.

e) Microsoft .NET (todas suas versões e linguagens).

f) ASP 3.0.

g) Java.

h) Portais:

Portal Institucional da ANEEL (http://aneel.gov.br/).

APÊNDICE 1 DO ANEXO III – INSTÂNCIAS DE BANCOS DE DADOS

Instância	QTDE de Bancos de Dados
#1	53
#2	52
#3	71
#4	27
#5	24
#6	27
#7	17
#8	29
#9	124
#10	124
#11	124
#12	124
#13	138
#14	29
#15	28
#16	28
#17	28
#18	14
#19	14
#20	14
#21	140
#22	140
#23	140
#24	9
#25	18
#26	6
#27	27
#28	6
#29	8
#30	66

Instância	QTDE de Bancos de Dados
#31	14
#32	169
#33	26
#34	25
#35	6
#36	32
#37	14
#38	45
#39	11
#40	10
#41	10
#42	10
#43	10
#44	29
#45	38
#46	43
#47	10
#48	10
#49	10
#50	10
#51	21
#52	19
#53	8
#54	8
#55	7
#56	7
#57	34
#58	34
TOTAL	**TOTAL**
58 instâncias	**2.319 BDs**

APÊNDICE 2 DO ANEXO III – CATÁLOGO DE SISTEMAS/APLICAÇÕES

1. Este apêndice traz informações sobre os sistemas/aplicativos constantes do Catálogo de Sistemas/Aplicativos da CONTRATANTE. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

1.1 A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar o seu Catálogo de Sistemas/Aplicativos, incluindo ou excluindo novos sistema/aplicativos, segundo à sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, à CONTRATADA, através do acompanhando do planejamento de mudanças da CONTRATANTE, adaptar-se para suportar a infraestrutura dos novos sistemas/aplicações, após a realização dos procedimentos de publicação destes em ambiente de produção.

Nome da Solução	Tipo de Solução	Estágio do ciclo de vida	Criticidade
ANEEL/EGDI - Painel de Monitoramento	Analítico	Produção	Não
B3 - Taxas referenciais BM&FBOVESPA	Analítico	Produção	Não
Colabora - SGP	Analítico	Produção	Não
Colabora ASD	Analítico	Produção	Não
Colabora SFF	Analítico	Produção	Não
Dados Abertos	Analítico	Produção	Não
MAESTRO	Analítico	Produção	Não
Monitora PGD	Analítico	Produção	Não
MonitorAneel	Analítico	Produção	Não
Painéis de Gerenciamento de Horas Trabalhadas	Analítico	Produção	Não
Paineis para Gestão de planos e projetos de TI	Analítico	Produção	Não
Paineis Protocolo Geral	Analítico	Produção	Não
Portal do Cálculo Tarifário	Analítico	Produção	Não
Portal Relatórios	Analítico	Produção	Não
QD/CDA	Analítico	Produção	Não
QD/MMGD	Analítico	Produção	Não
QD/PAINEL GERENCIADOR	Analítico	Produção	Não
QD/PARECERES PGE	Analítico	Produção	Não
QD/RALLIE/SKATE	Analítico	Produção	Não
QD/RCP	Analítico	Produção	Não
QD/SIASE	Analítico	Produção	Não

QD/SIGET	Analítico	Produção	Não
QD/SINVOTO	Analítico	Produção	Não
QD/SIPER	Analítico	Produção	Não
SAF - Painel Arrecadação	Analítico	Produção	Não
SkyNEEL	Analítico	Produção	Não
STE - Painéis de Chamadas Públicas de Projetos	Analítico	Produção	Não
OPEE – Observatório do Programa de Eficiência Energética	Transacional	Produção	Sim
Aplicação de Monitoramento PUSH	Transacional	Produção	Não
Aplicativo Controle de Eventos	Transacional	Produção	Não
Aplicativo Lista de Assuntos	Transacional	Produção	Não
Automação do Recebimento de Dados Banco de Preço T	Transacional	Produção	Não
Automatização da Agenda Regulatória	Transacional	Produção	Não
BPR - Banco de Preços	Transacional	Produção	Não
CDA2	Transacional	Produção	Sim
Certifica	Transacional	Produção	Não
COLDFUSION - Soluções Legadas	Transacional	Produção	Não
Comunicação de Segurança Cibernética	Transacional	Produção	Não
CONECTANEEL	Transacional	Produção	Sim
Contratos Bilaterais	Transacional	Produção	Não
DARDO - Declaração de Autoavaliação Regulatória e de Desempenho Operacional	Transacional	Produção	Não
DUTONET	Transacional	Produção	Não
FSB - Formulário de Segurança de Barragens	Transacional	Produção	Não
GDG - PGA	Transacional	Produção	Não
Gestão de Outorgas	Transacional	Produção	Sim
Gestão integrada da expansão de MMGD	Transacional	Produção	Não
Inadimplentes	Transacional	Produção	Sim
Índice Salarial	Transacional	Produção	Não
Integra	Transacional	Produção	Não
Integrações SEI	Transacional	Produção	Não
Leilão	Transacional	Produção	Sim
Monitoramento PEE	Transacional	Produção	Não
MSIGAIN	Transacional	Produção	Não
Notificação	Transacional	Produção	Não

OUTORGAS - Sistema de Acompanhamento de Empreendimento de Geração de Energia Elétrica - Outorgas de Geração	Transacional	Produção	Não
Registro da Concessão da Geração	Transacional	Produção	Não
S3A	Transacional	Produção	Sim
SAFIRA - Sistema de Apoio às Fiscalizações Realizadas pela ANEEL	Transacional	Produção	Sim
Satisfacao do Cidadao Frente a Distribuidora	Transacional	Produção	Não
SCPC	Transacional	Produção	Não
SERVIÇO NOTIFICA	Transacional	Produção	Não
SGAC	Transacional	Produção	Não
SGC	Transacional	Produção	Não
SIASE	Transacional	Produção	Sim
SICOR Sistema de Controle de Reuniões e Acompanhamento de Processos da Diretoria	Transacional	Produção	Sim
SIGEA	Transacional	Produção	Não
SIGEC	Transacional	Produção	Sim
SIGET	Transacional	Produção	Sim
SIG-R	Transacional	Produção	Não
SISCONT	Transacional	Produção	Não
Sistema de Credenciamento da SFT	Transacional	Produção	Não
Sistema de Protocolo Digital	Transacional	Produção	Sim
Sistema Jurisprudência	Transacional	Produção	Não
Sistema para acompanhamento da Previsão do Plano de Contratação Anual	Transacional	Produção	Não
SLCEF	Transacional	Produção	Não
UBP - Uso do Bem Público	Transacional	Produção	Sim
WebService	Transacional	Produção	Não
Agrupamento de Empresas para o Banco de Preços de Referência	Analítico	Desenvolvimento	Não
Assistente Virtual de Atendimento	Analítico	Desenvolvimento	Não
Controle Documentos STD	Analítico	Desenvolvimento	Não
Dashboard para monitoramento dos serviços que consomem dados de fontes externas	Analítico	Desenvolvimento	Não
Data Mart Tarifário	Analítico	Desenvolvimento	Não
Disponilização dos dados de Desempenho Usina de Geração	Analítico	Desenvolvimento	Não

DM da Distribuição	Analítico	Desenvolvimento	Não
FVM Mercado das Distribuidoras	Analítico	Desenvolvimento	Não
GVA - Gestão à Vista	Analítico	Desenvolvimento	Não
Indicadores para Alta Liderança	Analítico	Desenvolvimento	Não
Integra SGP	Analítico	Desenvolvimento	Não
Linhagem de dados do banco de dados externos - piloto	Analítico	Desenvolvimento	Não
Mapeamento do Acervo da ANEEL	Analítico	Desenvolvimento	Não
ONS - Disponibilização de dados para a ONS SIGET	Analítico	Desenvolvimento	Não
Painéis SCE Gestão de Outorgas	Analítico	Desenvolvimento	Não
Painel da SGP	Analítico	Desenvolvimento	Não
Painel Interativo dos Leilões de Geração	Analítico	Desenvolvimento	Não
QD/PURVIEW	Analítico	Desenvolvimento	Não
QD/QLIK	Analítico	Desenvolvimento	Não
QD/SCPC	Analítico	Desenvolvimento	Não
Relatórios e Painéis de BI	Analítico	Desenvolvimento	Não
VAMDA	Analítico	Desenvolvimento	Não
AIN - Automação dos processos da AIN	Transacional	Desenvolvimento	Não
(PLUTUS) Arrecadação de Créditos Geridos pela ANEEL	Transacional	Desenvolvimento	Não
Aplicativo Reserva de Salas	Transacional	Desenvolvimento	Não
Automatização dos processos da AIN	Transacional	Desenvolvimento	Não
Banco de Dados para o Processo Tarifário	Transacional	Desenvolvimento	Não
CCEE	Transacional	Desenvolvimento	Não
CFUR2.0 - Gestão da Compensação Financeira	Transacional	Produção	Sim
ComunicaInfoReg	Transacional	Desenvolvimento	Não
GESTAR Módulo de Gestão Tarifária	Transacional	Desenvolvimento	Não
GTA	Transacional	Desenvolvimento	Não
INDSEL	Transacional	Produção	Sim
IntegrANEEL	Transacional	Desenvolvimento	Não
Novo GESTAR	Transacional	Desenvolvimento	Não
ONS	Transacional	Desenvolvimento	Não
PARECERES	Transacional	Desenvolvimento	Não
PDIEE - Recebimento de Dados via ConectANEEL	Transacional	Desenvolvimento	Não
SAF - Solução de gestão de pagamento e recolhimentos de tributos	Transacional	Desenvolvimento	Não
SGO - Evolutivas	Transacional	Desenvolvimento	Não
SGPOTEE	Transacional	Desenvolvimento	Não

SIASE-T / SIASE_DT	Transacional	Desenvolvimento	Não
SIGANEEL	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema Credenciamento	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema de Priorização Estratégica da ANEEL	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema de Recebimento de Documentos Admisionais (SisRDA)	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema para Gestão de Contratos de Eventos	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema para Segurança de Informações Economico-Financeira (SIEF) - Nome Provisório	Transacional	Desenvolvimento	Não
Sistema SICON	Transacional	Desenvolvimento	Não
SKATE	Transacional	Desenvolvimento	Não
Unidade Processamento de Inteligência do Skate - BIU	Transacional	Desenvolvimento	Não
SEI	Transacional	Produção	Sim
PGD PETRVS	Transacional	Produção	Não

ANEXO IV - ITENS DE CONFIGURAÇÃO

1. Este anexo traz a lista de Grupos de Itens de Configuração (IC), classificados nas categorias Itens de Hardware, Itens de Software e Serviços de TI, com os respectivos quantitativos de ICs catalogados no mês de **junho de 2026**.

1.1. O quantitativo de Pontos por Item de Configuração (PIC) unitário necessário para a sustentação de cada IC de um determinado Grupo de IC será calculado com base em pesquisa de mercado de calibração.

1.2. O detalhamento das tecnologias relacionadas a cada Grupo de IC serão detalhadas no Termo de Referência e seus anexos.

Grupo de Item de Configuração	Quantidade de IC por Grupo (A)	Peso do PIC recalibrado[1] (B)	Total de PIC por Grupo (A x B)
01 Ativos de rede WiFi	115	0,09	10,35
02 Estações de trabalho móveis	0	0,03	0
03 Estações de trabalho Intel compatíveis	1.402	0,03	41,49
04 Hardwares de Segurança da Informação	2	5,04	10,08
05 Impressoras, scanners e multifuncionais	70	0,08	6
06 Links com a Internet	1	3,57	3,57
07 Links WAN privativos	0	2,48	0
08 Servidores físicos	29	2,10	60,9
09 Servidores virtuais	487	1,15	538,2
10 Storages corporativos	7	12,63	88,41
11 Switches	73	0,45	32,85
12 Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	1	3,23	3,23
13 VLAN ativas	64	0,13	8,32
14 Domínio de Rede	2	16,91	33,82
15 Cluster de Servidores	14	3,02	42,28
16 Instância de Banco de Dados	58	1,27	81,28
17 Instância de sistema corporativo administrado	36	0,47	16,92
18 Sistemas de operação/monitoração de infraestrutura TI	10	0,68	6,8
19 Ferramentas de Segurança da Informação	6	7,26	36,3
20 Ambiente de virtualização	1	25,50	25,5
21 Sistema/aplicativo não crítico	61	0,15	9,15
22 Sistema/aplicativo crítico	21	1,31	26,2
23 Portais Web	1	6,22	6,22
Quantidade diária estimada de PIC			**1110,84**
Quantidade mensal estimada de PIC[2]			**33.325,20**

[1] Conforme Relatório de Pesquisa de Preços (SEI 0406439).
[2] Considerando o mês de 30 (trinta) dias.

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Categoria	Qtd. De Requisições (01/07/2025 a 30/06/2026)	Média Mensal
Acesso à Rede Corporativa	1366	114
Administração de Banco de Dados	1219	102
Correio Eletrônico	821	68
DevOps	448	37
Infraestrutura de Rede	139	12
Homologação de Softwares	4	0,3
Segurança da Informação	915	76
Serviços e Servidores	1842	154
Sistemas Corporativos	785	65
Soluções Microsoft	993	83

ACESSO À REDE CORPORATIVA

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Acesso à Rede Corporativa		Autorização para acesso à máquina física
Acesso à Rede Corporativa		Configurar aplicações na Estação Virtual
Acesso à Rede Corporativa		Configurar permissões na máquina virtual
Acesso à Rede Corporativa		Configurar recursos na Estação Virtual
Acesso à Rede Corporativa		Desprovisionar acesso à estação física
Acesso à Rede Corporativa		Emissão de relatórios de ambiente
Acesso à Rede Corporativa		Excluir a estação virtual
Acesso à Rede Corporativa		Falha de acesso à estação física
Acesso à Rede Corporativa	Horizon	Falha de acesso à estação virtual
Acesso à Rede Corporativa		Falha de acesso ao Horizon
Acesso à Rede Corporativa		Incluir usuário em grupo de permissionamento Horizon
Acesso à Rede Corporativa		Instalar/atualizar Agente Horizon
Acesso à Rede Corporativa		Provisionar estação para acesso à máquina física
Acesso à Rede Corporativa		Solicitar acesso à estação física
Acesso à Rede Corporativa		Solicitar acesso à estação virtual
Acesso à Rede Corporativa		Alteração de informações
Acesso à Rede Corporativa		Configuração de Perfil de Usuário Servidor

Acesso à Rede Corporativa		Configuração de Perfil de Usuário Temporário
Acesso à Rede Corporativa		Configuração de Perfil de Usuário Terceirizado
Acesso à Rede Corporativa		Criação de Login de Usuário Temporário
Acesso à Rede Corporativa		Criação de Login e E-mail de Usuário Servidor
Acesso à Rede Corporativa	Perfil de Usuário	Criação de Login e E-mail de Usuário Terceirizado
Acesso à Rede Corporativa		Desativação de Login e e-mail de Usuário Terceirizado
Acesso à Rede Corporativa		Desativação de Perfil de Usuário Servidor
Acesso à Rede Corporativa		Desativação de Perfil de Usuário Temporário
Acesso à Rede Corporativa		Desativação de Perfil de Usuário Terceirizado
Acesso à Rede Corporativa		Mudança de Lotação
Acesso à Rede Corporativa		Reset de Senha

ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Administração de Banco de Dados	Análises diversas	Análise de Desempenho
Administração de Banco de Dados		Implantação de auditoria de Banco de Dados (SQL Server)
Administração de Banco de Dados		Investigação de auditoria de Banco de Dados (SQL Server)
Administração de Banco de Dados		Investigação de erros de conexão/execução
Administração de Banco de Dados	Gerenciamento de Segurança Lógica	Alteração de Usuários de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Concessão de permissão de acesso a objeto de BD
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Usuários de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Inclusão de Usuários de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Revogação de permissão de acesso a objeto de BD
Administração de Banco de Dados	Gerenciar Gateway	Adicionar Fonte de Dados
Administração de Banco de Dados		Alterar Permissão em Fonte de Dados
Administração de Banco de Dados		Excluir Fonte de Dados
Administração de Banco de Dados		Incluir/Remover Usuário em Fonte de Dados
Administração de Banco de Dados	Instalação/Desinstalação de Instâncias de Banco de Dados	de 1 a 2 nós
Administração de Banco de Dados		de 3 a 4 nós
Administração de Banco de Dados	Manipulação de Banco de Dados	Criação de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Criação de Banco de Dados (DEV e TESTE)
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Banco de Dados (DEV e TESTE)

Administração de Banco de Dados		Replicação de Banco de Dados (dados e estrutura)
Administração de Banco de Dados	Manipulação de Dados	Alteração de dados
Administração de Banco de Dados		Exclusão de dados
Administração de Banco de Dados		Importação de dados
Administração de Banco de Dados		Inclusão de dados
Administração de Banco de Dados		Replicação de dados
Administração de Banco de Dados		Saneamento de dados
Administração de Banco de Dados	Manipulação de Estrutura de Banco de Dados	Alteração de Estruturas
Administração de Banco de Dados		Alteração de Function
Administração de Banco de Dados		Alteração de Índice
Administração de Banco de Dados		Alteração de Procedures
Administração de Banco de Dados		Alteração de Tabelas
Administração de Banco de Dados		Alteração de Triggers
Administração de Banco de Dados		Alteração de Views
Administração de Banco de Dados		Comparação de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Criação de Function
Administração de Banco de Dados		Criação de Índice
Administração de Banco de Dados		Criação de planos/jobs para manutenção de estruturas
Administração de Banco de Dados		Criação de Procedures
Administração de Banco de Dados		Criação de Tabelas
Administração de Banco de Dados		Criação de Triggers
Administração de Banco de Dados		Criação de Views
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Function

Administração de Banco de Dados		Exclusão de Índice
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Procedures
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Tabelas
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Triggers
Administração de Banco de Dados		Exclusão de Views
Administração de Banco de Dados		Replicação de estruturas
Administração de Banco de Dados	Manutenção de Banco de Dados e outros	Criação de jobs para manutenção de estruturas
Administração de Banco de Dados		Criação de planos de manutenção
Administração de Banco de Dados		Manutenção de instâncias de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Restore de backup de Bases de Dados
Administração de Banco de Dados	Projetos ou atividades não padronizadas	Migração de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados		Migração de instâncias de Banco de Dados
Administração de Banco de Dados	Promoção de estruturas	Promoção de estrutura de Banco de Dados

CORREIO ELETRÔNICO

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Correio Eletrônico	Agenda	Compartilhamento de Agenda
Correio Eletrônico		Falha de sincronização de Calendário
Correio Eletrônico		Outros
Correio Eletrônico	Caixas Postais	Alteração de Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Aumento de Cota de Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Configuração de Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Criação de Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Desativar Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Falha de acesso à Caixa Postal
Correio Eletrônico		Falha de acesso à Caixa Postal
Correio Eletrônico		Falha de envio de mensagens
Correio Eletrônico		Falha de recebimento de mensagens
Correio Eletrônico		Migração para o Exchange Online
Correio Eletrônico		Outros
Correio Eletrônico		Redirecionamento de Mensagens
Correio Eletrônico	Caixas Postais Institucionais	Configuração de Acesso de Caixa de E-mail Institucional
Correio Eletrônico		Criação de Caixa de E-mail Institucional
Correio Eletrônico		Desativação de Caixa de E-mail
Correio Eletrônico		Falha de acesso à Caixa Postal Institucional
Correio Eletrônico		Falha de envio de mensagens
Correio Eletrônico		Falha de recebimento de mensagens

Correio Eletrônico		Outros
Correio Eletrônico		Redirecionamento de mensagens
Correio Eletrônico	Listas de Distribuição	Criação de Lista de Distribuição
Correio Eletrônico		Desativação de Lista de Distribuição
Correio Eletrônico		Exclusão de usuário de Lista de Distribuição
Correio Eletrônico		Inclusão de usuário em Lista de Distribuição
Correio Eletrônico		Outros

Homologação

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Homologação	Homologação de Atualizações no Parque Tecnológico	
Homologação	Homologação de Softwares	

INFRAESTRUTURA DE REDE

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Infraestrutura de Rede	Rede Corporativa	Configuração de Ponto de Rede
Infraestrutura de Rede		Falha de acesso à Rede Corporativa
Infraestrutura de Rede		Lentidão no acesso à rede
Infraestrutura de Rede		Sem acesso à Internet
Infraestrutura de Rede	Rede sem fio	Configuração de Acesso à Rede sem fio
Infraestrutura de Rede		Falha de acesso à Rede Sem-Fio
Infraestrutura de Rede		Falha em Access Point
Infraestrutura de Rede		Geração de QRCode

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Segurança da Informação	Antispam	Bloqueio de Remetentes
Segurança da Informação		Gerenciamento de Quarentena
Segurança da Informação		Liberação de Remetentes
Segurança da Informação	Antivírus	Atualização de Antivírus
Segurança da Informação		Erro na atualização
Segurança da Informação		Desbloqueio de senha (PIN)
Segurança da Informação	Certificado Digital	Erro na Assinatura Digital
Segurança da Informação		Instalar Certificado no Token
Segurança da Informação		Renovação
Segurança da Informação		Solicitação
Segurança da Informação	Diretrizes de Segurança	Atualizar permissões e diretrizes de segurança
Segurança da Informação	Firewall	Acesso a redes e serviços externos
Segurança da Informação		Atualização
Segurança da Informação		Bloqueio de acesso à sites
Segurança da Informação		Liberação de acesso - Viagem ao exterior
Segurança da Informação		Liberação de acesso à sites
Segurança da Informação		Liberação de portas
Segurança da Informação		Tráfego (lentidão ou suspeição)
Segurança da Informação	Incidente cibernético	Abuso de sítio
Segurança da Informação		Contaminação por malware em rede
Segurança da Informação		Negação de serviços

Segurança da Informação		SPAM
Segurança da Informação		Vazamento de dados
Segurança da Informação	Múltiplo Fator de Autenticação (MFA)	Erro na configuração do MFA
Segurança da Informação		Habilitar
Segurança da Informação	Privilégios de Administrador Local	Concessão de privilégios de Administrador Local
Segurança da Informação		Revogação de privilégios de Administrador Local
Segurança da Informação	Sistemas Operacionais	Homologação de Imagens de Sistemas Operacionais (Antivírus)
Segurança da Informação		Homologação de patches de Sistemas Operacionais
Segurança da Informação	VPN	Gerenciamento de acesso à VPN

SERVIÇOS E SERVIDORES

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Serviços e Servidores		Configuração de Políticas de Grupo
Serviços e Servidores		Criação de Pacotes de Software para Distribuição
Serviços e Servidores		Criação de Pacotes de Software para Distribuição
Serviços e Servidores	Administração de Rede	Criação/Configuração de Tarefas Agendadas
Serviços e Servidores		Distribuição de Pacotes de Software
Serviços e Servidores		Emissão de Relatórios
Serviços e Servidores		Emissão de Relatórios (SCCM)
Serviços e Servidores		Reserva de IP no DHCP
Serviços e Servidores		Conceder acesso ao Skype for Business
Serviços e Servidores		Conceder Permissão em Aplicação
Serviços e Servidores		Configuração de Permissões de Acesso ao Corporativo
Serviços e Servidores		Configurações de Permissão no FTP
Serviços e Servidores		Criação de Conta Administrativa no AD
Serviços e Servidores	Gerenciamento de Acesso	Criação de Diretório na Rede Corporativa
Serviços e Servidores		Criação de Grupos no AD
Serviços e Servidores		Criação de Login
Serviços e Servidores		Desativação de Login
Serviços e Servidores		Exclusão de Usuário em Grupo do AD
Serviços e Servidores		Falha de acesso a servidores
Serviços e Servidores		Falha de Permissão de Acesso ao Corporativo
Serviços e Servidores		Inclusão de Usuário em Grupo do AD

Serviços e Servidores	Gerenciamento de Jobs e Rotinas	Atualizar Versão do Rundeck
Serviços e Servidores		Configurar Jobs Rundeck
Serviços e Servidores		Configurar permissões Rundeck
Serviços e Servidores		Configurar Pipeline Rundeck
Serviços e Servidores		Configurar Projetos Rundeck
Serviços e Servidores		Configurar Template Jobs Rundeck
Serviços e Servidores		Gerenciar credenciais Key Storage Rundeck
Serviços e Servidores	Gerenciamento de Servidores	Configuração de Impressora no Servidor de Impressão
Serviços e Servidores		Criação de Servidores Virtuais
Serviços e Servidores		Criação/Configuração de Site Web e Diretório Virtual
Serviços e Servidores		Desativação de Servidores Virtuais
Serviços e Servidores		Disponibilização de Novos Discos
Serviços e Servidores		Emissão de Relatórios
Serviços e Servidores		Expansão de Disco
Serviços e Servidores		Falha de conexão com a rede lógica
Serviços e Servidores		Falta de espaço em disco
Serviços e Servidores		Inclusão em política de monitoramento
Serviços e Servidores		Instalação de Agente de Backup
Serviços e Servidores		Instalação/Configuração de Aplicativos e Serviços
Serviços e Servidores		Instalação/Configuração de Servidores Físicos
Serviços e Servidores		Lentidão no Banco de Dados
Serviços e Servidores		Migração de Serviços
Serviços e Servidores		Servidor Indisponível

Serviços e Servidores		Atualização de Sistemas, Arquivos e Softwares em Servidores
Serviços e Servidores	Publicação de Arquivos	Atualização de Sistemas/Sites - Extranet/Intranet/Interno
Serviços e Servidores		Cópia de Site de Produção para Homologação e/ou Desenvolvimento
Serviços e Servidores	Sala-Cofre	Desligamento
Serviços e Servidores		Falha no Ar-Condicionado

DEVOPS

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
DevOps	Ambientes de Integração Contínua	Análise de ocorrência de falhas em pipelines
		Desenvolvimento de pipelines de CI/CD
		Manutenção de pipelines de CI/CD
DevOps	Apoio Técnico	Análises diversas
		Esclarecimento de dúvidas
DevOps	Automação de tarefas	Desenvolvimento de scripts
		Manutenção de scripts
DevOps	Ferramentas e Serviços	Integração de ferramentas
DevOps	Produtos de Projetos	Criação/Alteração de Produtos e/ou Projetos
DevOps	Segurança	Gestão de usuários e permissões

SOLUÇÕES MICROSOFT

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Soluções Microsoft	Administração do Tenant	Realizar configurações corporativas
	Aplicativos Microsoft	Realizar configurações corporativas
	Azure	Realizar configurações corporativas
	Exchange Online	Realizar configurações corporativas
	Intune	Realizar configurações corporativas
	Microsoft Defender	Realizar configurações corporativas
	Microsoft Entra	Realizar configurações corporativas
	Microsoft Fabric	Realizar configurações corporativas
	Microsoft Purview	Realizar configurações corporativas
	Power Platform	Realizar configurações corporativas
	Sharepoint	Realizar configurações corporativas
	Teams	Realizar configurações corporativas

SISTEMAS CORPORATIVOS

Categoria	Subcategoria	Categoria de 3º nível
Sistemas Corporativos	ADT - Atesto Despesas Telefônicas	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	ADT - Atesto Despesas Telefônicas	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	ADT - Atesto Despesas Telefônicas	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	ADT - Atesto Despesas Telefônicas	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	AVD/AVC	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	AVD/AVC	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	AVD/AVC	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BIG - Banco Infor. sobre Geração	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	BIG - Banco Infor. sobre Geração	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BIG - Banco Infor. sobre Geração	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BIG - Banco Infor. sobre Geração	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	BMP - Balancete Mensal Padronizado	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	BMP - Balancete Mensal Padronizado	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BMP - Balancete Mensal Padronizado	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BMP - Balancete Mensal Padronizado	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	BPR - Banco de Preços	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	BPR - Banco de Preços	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	BPR - Banco de Preços	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CAC - Compos. Acionária Societária	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	CAC - Compos. Acionária Societária	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CAC - Compos. Acionária Societária	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CAC - Compos. Acionária Societária	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CALCULO - Taxa de Fiscalização	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CALCULO - Taxa de Fiscalização	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CALCULO - Taxa de Fiscalização	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CALCULO - Taxa de Fiscalização	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CALTAR - Portal de Memória do Cálculo Tarifário	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CALTAR - Portal de Memória do Cálculo Tarifário	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CALTAR - Portal de Memória do Cálculo Tarifário	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CATRACA - Controle de Acesso ANEEL	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CATRACA - Controle de Acesso ANEEL	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CATRACA - Controle de Acesso ANEEL	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CATRACA - Controle de Acesso ANEEL	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CDA (Cadastro de Agentes)	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CDA (Cadastro de Agentes)	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CDA (Cadastro de Agentes)	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CFUR2.0 - Sistema Compensação Financeira	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CFUR2.0 - Sistema Compensação Financeira	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CFUR2.0 - Sistema Compensação Financeira	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CIADE - Central de Informações de Atividades em Desenvolvimento	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	CIADE - Central de Informações de Atividades em Desenvolvimento	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CIADE - Central de Informações de Atividades em Desenvolvimento	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CID - Sistema Cadastro de Instituições e Dirigentes	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CID - Sistema Cadastro de Instituições e Dirigentes	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CID - Sistema Cadastro de Instituições e Dirigentes	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CID - Sistema Cadastro de Instituições e Dirigentes	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CITENEEL - Receb.Gest.Arti.e Infor	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CITENEEL - Receb.Gest.Arti.e Infor	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CITENEEL - Receb.Gest.Arti.e Infor	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CITENEEL - Receb.Gest.Arti.e Infor	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CMPFRH - Compensação Financeira de Recursos Hídricos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CMPFRH - Compensação Financeira de Recursos Hídricos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CMPFRH - Compensação Financeira de Recursos Hídricos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CMPFRH - Compensação Financeira de Recursos Hídricos	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CONECTANEEL - Sistema de Recebimento de Dados da ANEEL	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CONECTANEEL - Sistema de Recebimento de Dados da ANEEL	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CONECTANEEL - Sistema de Recebimento de Dados da ANEEL	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CONECTANEEL - Sistema de Recebimento de Dados da ANEEL	Reset de Senha
Sistemas Corporativos	CONECTANEEL - Sistema de Recebimento de Dados da ANEEL	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	Conselho de Consumidores	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Conselho de Consumidores	Desativação de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	Conselho de Consumidores	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CSINFO - Control Ativ. Sist. Infor	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CSINFO - Control Ativ. Sist. Infor	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CSINFO - Control Ativ. Sist. Infor	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CSINFO - Control Ativ. Sist. Infor	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	CTR - Gest. Cálc.Tarifa Referência	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	CTR - Gest. Cálc.Tarifa Referência	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CTR - Gest. Cálc.Tarifa Referência	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	CTR - Gest. Cálc.Tarifa Referência	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	DARDO - Declaração de Autoavaliação Regulatória e de Desempenho	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	DARDO - Declaração de Autoavaliação Regulatória e de Desempenho	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DARDO - Declaração de Autoavaliação Regulatória e de Desempenho	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DMR - Gest.Subv. Dif. Mensal Rec.	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	DMR - Gest.Subv. Dif. Mensal Rec.	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DMR - Gest.Subv. Dif. Mensal Rec.	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DMR - Gest.Subv. Dif. Mensal Rec.	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Reset de Senha

Sistemas Corporativos	DUTO - Sistema DUTO	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	DUTONET - Sistema DUTONet	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	DUTONET - Sistema DUTONet	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DUTONET - Sistema DUTONet	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	DUTONET - Sistema DUTONet	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	DUTONET - Sistema DUTONet	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	FAD - Avaliação e Desempenho	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	FAD - Avaliação e Desempenho	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FAD - Avaliação e Desempenho	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FAD - Avaliação e Desempenho	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	FDUTE - Formulário de Barragem	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	FDUTE - Formulário de Barragem	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FDUTE - Formulário de Barragem	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FORUM - Forum de discussão	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	FORUM - Forum de discussão	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FORUM - Forum de discussão	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FORUM - Forum de discussão	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	FSB - Formulário de Segurança de Barragens	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	FSB - Formulário de Segurança de Barragens	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	FSB - Formulário de Segurança de Barragens	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GCEM - Gest.Infor.Campos Elet.Magn	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	GCEM - Gest.Infor.Campos Elet.Magn	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GCEM - Gest.Infor.Campos Elet.Magn	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GCEM - Gest.Infor.Campos Elet.Magn	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Geração - Sistema Geração	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Geração - Sistema Geração	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Geração - Sistema Geração	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Geração - Sistema Geração	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	GESP - Gest.Pat.e Almox.8I Vertax	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	GESP - Gest.Pat.e Almox.8I Vertax	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GESP - Gest.Pat.e Almox.8I Vertax	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GESP - Gest.Pat.e Almox.8I Vertax	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	GESTAR	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	GESTAR	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GESTAR	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Golden Doc	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Golden Doc	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Golden Doc	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Golden Doc	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	GU - Gestão de Usuários	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	GU - Gestão de Usuários	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	GU - Gestão de Usuários	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	GU - Gestão de Usuários	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	IASO - Índice ANEEL de Situação das Outorgas	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	IASO - Índice ANEEL de Situação das Outorgas	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	IASO - Índice ANEEL de Situação das Outorgas	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INADIMPLENTES - Cad. Inadimplentes	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	INADIMPLENTES - Cad. Inadimplentes	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INADIMPLENTES - Cad. Inadimplentes	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INADIMPLENTES - Cad. Inadimplentes	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	INDGOV - Índice de Governabilidade	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	INDGOV - Índice de Governabilidade	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INDGOV - Índice de Governabilidade	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INDQUAL - Indicad. e Qualidade	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	INDQUAL - Indicad. e Qualidade	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INDQUAL - Indicad. e Qualidade	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INDQUAL - Indicad. e Qualidade	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	INDSEL - Indicadores do Setor Elétrico	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	INDSEL - Indicadores do Setor Elétrico	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INDSEL - Indicadores do Setor Elétrico	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INTEGRA - Catálogo de Componentes para Reuso de Software	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	INTEGRA - Catálogo de Componentes para Reuso de Software	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	INTEGRA - Catálogo de Componentes para Reuso de Software	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	LEILÃO - Gest. do Leilão de Energ. Elétr.	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	LEILÃO - Gest. do Leilão de Energ. Elétr.	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	LEILÃO - Gest. do Leilão de Energ. Elétr.	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	LEILÃO - Gest. do Leilão de Energ. Elétr.	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Leilão - Novo	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Leilão - Novo	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Leilão - Novo	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	MENTORH - Portal ANEEL Servidor	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	MENTORH - Portal ANEEL Servidor	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	MENTORH - Portal ANEEL Servidor	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	MENTORH - Portal ANEEL Servidor	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	MENTORH - Portal ANEEL Servidor	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	MONTANHA	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	MONTANHA	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	MONTANHA	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	MONTANHA	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Multa/Boleto AI	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Multa/Boleto AI	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Multa/Boleto AI	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Multa/Boleto AI	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	MVE	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	MVE	Desativação de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	MVE	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	NASA	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	NASA	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	NASA	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	NotificaANEEL - Sistema de Controle de Notificação Eletrônica	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	NotificaANEEL - Sistema de Controle de Notificação Eletrônica	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	NotificaANEEL - Sistema de Controle de Notificação Eletrônica	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Numerar - Controle de Numeração de Docs	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Numerar - Controle de Numeração de Docs	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Numerar - Controle de Numeração de Docs	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Numerar - Controle de Numeração de Docs	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	ONS Rotinas - Serviços de Integração com ONS	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	ONS Rotinas - Serviços de Integração com ONS	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	ONS Rotinas - Serviços de Integração com ONS	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OPEE - Observatório de Pesquisa e Eficiência Energética	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	OPEE - Observatório de Pesquisa e Eficiência Energética	Alteração de Perfil de Usuário
Sistemas Corporativos	OPEE - Observatório de Pesquisa e Eficiência Energética	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OPEE - Observatório de Pesquisa e Eficiência Energética	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OSCIP - Ocorrências de Segurança Cibernética e Indisponibilidade	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	OSCIP - Ocorrências de Segurança Cibernética e Indisponibilidade	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OSCIP - Ocorrências de Segurança Cibernética e Indisponibilidade	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	OUTORGAS - Gest. de Outorgas de Geração	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	OUTORGAS - Gest. de Outorgas de Geração	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OUTORGAS - Gest. de Outorgas de Geração	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	OUTORGAS - Gest. de Outorgas de Geração	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Outros	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Outros	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Outros	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Outros	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	P&D - Pesquisa e Desenv.	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	P&D - Pesquisa e Desenv.	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	P&D - Pesquisa e Desenv.	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	P&D - Pesquisa e Desenv.	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	PARACEMP - Participação Acionária	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PARACEMP - Participação Acionária	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PARACEMP - Participação Acionária	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PARACEMP - Participação Acionária	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	PARECERES - Pareceres Jurídicos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PARECERES - Pareceres Jurídicos	Alteração de remetentes de e-mail
Sistemas Corporativos	PARECERES - Pareceres Jurídicos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PARECERES - Pareceres Jurídicos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PCH/Eólicas - Fiscalização de PCH/Eólicas	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	PCH/Eólicas - Fiscalização de PCH/Eólicas	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PCH/Eólicas - Fiscalização de PCH/Eólicas	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PDG - Programa de Gestão	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PDG - Programa de Gestão	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PDG - Programa de Gestão	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PEE - Progr. de Eficiência Energética	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PEE - Progr. de Eficiência Energética	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PEE - Progr. de Eficiência Energética	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PEE - Progr. de Eficiência Energética	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	PGO-Procedimentos de Grandes Ocorrências	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PGO-Procedimentos de Grandes Ocorrências	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PGO-Procedimentos de Grandes Ocorrências	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PLUTUS - Sistema de Gestão de Créditos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PLUTUS - Sistema de Gestão de Créditos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PLUTUS - Sistema de Gestão de Créditos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	POLÍMERO - Controle da Cadeia Societária dos Agentes do SE	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	POLÍMERO - Controle da Cadeia Societária dos Agentes do SE	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	POLÍMERO - Controle da Cadeia Societária dos Agentes do SE	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PONTONET - Controle de Ponto	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PONTONET - Controle de Ponto	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PONTONET - Controle de Ponto	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	PONTONET - Controle de Ponto	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	PORTAL WWW2 (COLD FUSION)	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PORTAL WWW2 (COLD FUSION)	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PORTAL WWW2 (COLD FUSION)	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PROCESSOS - Sistema de Controle de Processos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	PROCESSOS - Sistema de Controle de Processos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	PROCESSOS - Sistema de Controle de Processos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Proxy - RFB	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Proxy - RFB	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Proxy - RFB	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	RH - Sist. de Recursos Humanos 1	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	RH - Sist. de Recursos Humanos 1	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	RH - Sist. de Recursos Humanos 1	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	RH - Sist. de Recursos Humanos 1	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	RIT - Relatório de Informações Trimestrais	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	RIT - Relatório de Informações Trimestrais	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	RIT - Relatório de Informações Trimestrais	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	RIT - Relatório de Informações Trimestrais	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Rotina de Contratos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Rotina de Contratos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Rotina de Contratos	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	S3A - Autentic., Audit. e Acessos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	S3A - Autentic., Audit. e Acessos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	S3A - Autentic., Audit. e Acessos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	S3A - Autentic., Audit. e Acessos	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	S3A Novo - Autenticação, Autorização e Auditoria	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	S3A Novo - Autenticação, Autorização e Auditoria	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	S3A Novo - Autenticação, Autorização e Auditoria	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAFContabilidade - Contr. das Análises Contábeis	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SAFContabilidade - Contr. das Análises Contábeis	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAFContabilidade - Contr. das Análises Contábeis	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAFContabilidade - Contr. das Análises Contábeis	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SAM - Acompanhamento de Monitoramento da Transmissão	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SAM - Acompanhamento de Monitoramento da Transmissão	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAM - Acompanhamento de Monitoramento da Transmissão	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAMP - Acomp. de Merc. p/ Regulação Econ.	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SAMP - Acomp. de Merc. p/ Regulação Econ.	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAMP - Acomp. de Merc. p/ Regulação Econ.	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SAMP - Acomp. de Merc. p/ Regulação Econ.	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SARI - Relações Institucionais	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SARI - Relações Institucionais	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SARI - Relações Institucionais	Inclusão de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	SARI - Relações Institucionais	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SARI - Relações Institucionais	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SARI 2 - Acompanhamento e Relacionamento Institucional	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SARI 2 - Acompanhamento e Relacionamento Institucional	Cadastro
Sistemas Corporativos	SARI 2 - Acompanhamento e Relacionamento Institucional	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SARI 2 - Acompanhamento e Relacionamento Institucional	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCB - Sistema de Contratos Bilaterais	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SCB - Sistema de Contratos Bilaterais	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCB - Sistema de Contratos Bilaterais	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCGGO - Sistema de Automatização e Geração de Outorgas	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SCGGO - Sistema de Automatização e Geração de Outorgas	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCGGO - Sistema de Automatização e Geração de Outorgas	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCPC - Sist de Controle da Continuidade dos Pontos de Conexões	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SCPC - Sist de Controle da Continuidade dos Pontos de Conexões	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCPC - Sist de Controle da Continuidade dos Pontos de Conexões	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCPC - Sist de Controle da Continuidade dos Pontos de Conexões	Reset de Senha
Sistemas Corporativos	SCPC - Sist de Controle da Continuidade dos Pontos de Conexões	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	SCR - Sistema Controle de Reclamações	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SCR - Sistema Controle de Reclamações	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCR - Sistema Controle de Reclamações	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCR - Sistema Controle de Reclamações	Modificação de Cadastro

Sistemas Corporativos	SCR - Sistema Controle de Reclamações	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SCS - Controle de Subvenções	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SCS - Controle de Subvenções	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCS - Controle de Subvenções	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SCS - Controle de Subvenções	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SCS - Controle de Subvenções	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SERVICOS_ANEEL - WebService de Serviços - SOA da ANEEL	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SERVICOS_ANEEL - WebService de Serviços - SOA da ANEEL	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SERVICOS_ANEEL - WebService de Serviços - SOA da ANEEL	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SERVICOS_ANEEL - WebService de Serviços - SOA da ANEEL	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SERVICOS_ANEEL - WebService de Serviços - SOA da ANEEL	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SGAC - Sistema de Gestão Agentes Comercializadores	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SGAC - Sistema de Gestão Agentes Comercializadores	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGAC - Sistema de Gestão Agentes Comercializadores	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGC - Gerenciamento de Contratos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SGC - Gerenciamento de Contratos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGC - Gerenciamento de Contratos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGER - Sistema de Gerenciamento de Arquivos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SGER - Sistema de Gerenciamento de Arquivos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGER - Sistema de Gerenciamento de Arquivos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGM - Sistema de Gestão da Mediação	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	SGM - Sistema de Gestão da Mediação	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGM - Sistema de Gestão da Mediação	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGO - Gest. da Ouvidoria	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SGO - Gest. da Ouvidoria	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGO - Gest. da Ouvidoria	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGO - Gest. da Ouvidoria	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SGO - Gest. da Ouvidoria	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SGPOTEE (Gestão de Plano de Outorgas da Transmissão de En. El.)	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SGPOTEE (Gestão de Plano de Outorgas da Transmissão de En. El.)	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SGPOTEE (Gestão de Plano de Outorgas da Transmissão de En. El.)	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	Administração de Usuários
Sistemas Corporativos	SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Mudança de área
Sistemas Corporativos	SICNET/PROTON - Integrado de Controle de Proc. e Docs	Novo Cadastro

Sistemas Corporativos	SICOR - Controle de Reuniões da Diretoria	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SICOR - Controle de Reuniões da Diretoria	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SICOR - Controle de Reuniões da Diretoria	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SICOR - Controle de Reuniões da Diretoria	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SICOR - Controle de Reuniões da Diretoria	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SICOR (Novo)	Solicitação de Acesso
Sistemas Corporativos	SIGAIN - Gestão a Auditoria Interna	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGAIN - Gestão a Auditoria Interna	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGAIN - Gestão a Auditoria Interna	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGAIN - Gestão a Auditoria Interna	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGAIN - Gestão a Auditoria Interna	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGANEEL - Integr. de Gest., Elab. e Acomp. Físico e Orçament.	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGANEEL - Integr. de Gest., Elab. e Acomp. Físico e Orçament.	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGANEEL - Integr. de Gest., Elab. e Acomp. Físico e Orçament.	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGANEEL - Integr. de Gest., Elab. e Acomp. Físico e Orçament.	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGANEEL - Integr. de Gest., Elab. e Acomp. Físico e Orçament.	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGC - Sistema Informações Gastos da Construção	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGC - Sistema Informações Gastos da Construção	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGC - Sistema Informações Gastos da Construção	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGEA - Sistema de Planejamento Estratégico da ANEEL	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGEA - Sistema de Planejamento Estratégico da ANEEL	Desativação de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	SIGEA - Sistema de Planejamento Estratégico da ANEEL	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGEC - Gestão de Créditos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGEC - Gestão de Créditos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGEC - Gestão de Créditos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGEC - Gestão de Créditos	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGEC - Gestão de Créditos	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGECONT - Sistema de Qualidade	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGECONT - Sistema de Qualidade	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGECONT - Sistema de Qualidade	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGECONT - Sistema de Qualidade	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGECONT - Sistema de Qualidade	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGEL	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGEL	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGEL	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGET - Gestão da Transmissão	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGET - Gestão da Transmissão	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGET - Gestão da Transmissão	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGET - Gestão da Transmissão	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGET - Gestão da Transmissão	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SIGR - Sistema de Informações Geográfica Regulatória	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIGR - Sistema de Informações Geográfica Regulatória	Desativação de Cadastro de Usuários

Sistemas Corporativos	SIGR - Sistema de Informações Geográfica Regulatória	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIGR - Sistema de Informações Geográfica Regulatória	Reset de Senha
Sistemas Corporativos	SIGR - Sistema de Informações Geográfica Regulatória	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	SIJURIS - Sistema Jurisprudencia	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIJURIS - Sistema Jurisprudencia	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIJURIS - Sistema Jurisprudencia	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIPAG Gestão de Pagamentos e Recolhimento de Tributos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIPAG Gestão de Pagamentos e Recolhimento de Tributos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIPAG Gestão de Pagamentos e Recolhimento de Tributos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIPER - Sistema Integrado de Perturbações	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SIPER - Sistema Integrado de Perturbações	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SIPER - Sistema Integrado de Perturbações	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISBASE - Banco de Preços Referenciais	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SISBASE - Banco de Preços Referenciais	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISBASE - Banco de Preços Referenciais	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISBASE - Banco de Preços Referenciais	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SISBASE - Banco de Preços Referenciais	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SISBASE - Sistema de Avaliação da Base de Remuneração dos Ativos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SISBASE - Sistema de Avaliação da Base de Remuneração dos Ativos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISBASE - Sistema de Avaliação da Base de Remuneração dos Ativos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISBASE - Sistema de Avaliação da Base de Remuneração dos Ativos	Modificação de Cadastro

Sistemas Corporativos	SISBASE - Sistema de Avaliação da Base de Remuneração dos Ativos	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SISCONT - Sistema de Contabilidade	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SISCONT - Sistema de Contabilidade	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISCONT - Sistema de Contabilidade	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISRDA - Sistema de Recebimento de Documentos Admissionais	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SISRDA - Sistema de Recebimento de Documentos Admissionais	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISRDA - Sistema de Recebimento de Documentos Admissionais	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISRV - Sistema de Requisição Veicular	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SISRV - Sistema de Requisição Veicular	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SISRV - Sistema de Requisição Veicular	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Sistema Agências/Extranet	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Sistema Agências/Extranet	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Sistema Agências/Extranet	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Sistema Agências/Extranet	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	Sistema Agências/Extranet	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	Sistema Taxa Fiscalização	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	Sistema Taxa Fiscalização	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Sistema Taxa Fiscalização	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	Sistema Taxa Fiscalização	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	Sistema Taxa Fiscalização	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SKATE	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	SKATE	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SKATE	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SLC - Gerenc. de Licitações e Contratos	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SLC - Gerenc. de Licitações e Contratos	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SLC - Gerenc. de Licitações e Contratos	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SLC - Gerenc. de Licitações e Contratos	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SLC - Gerenc. de Licitações e Contratos	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	SLCEF - Sistema de Licitações e Contratos - Execução Física	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SLCEF - Sistema de Licitações e Contratos - Execução Física	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SLCEF - Sistema de Licitações e Contratos - Execução Física	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SOPHIA	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SOPHIA	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SOPHIA	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SPD - Sistema de Protocolo Digital	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SPD - Sistema de Protocolo Digital	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SPD - Sistema de Protocolo Digital	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SPE - Credenciamento de Consultores	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	SPE - Credenciamento de Consultores	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SPE - Credenciamento de Consultores	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SPE - Credenciamento de Consultores	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	SRI - Faturas	Alteração de Dados Cadastrais

Sistemas Corporativos	SRI - Faturas	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SRI - Faturas	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SRI - Faturas	Reset de Senha
Sistemas Corporativos	SRI - Faturas	Verificação de Acesso
Sistemas Corporativos	SysAid	Cadastro de novo usuário
Sistemas Corporativos	SysAid	Cadastro de Novos Serviços/atividades
Sistemas Corporativos	SysAid	Criar/alterar/desativar alertas
Sistemas Corporativos	SysAid	Desativação de usuário em Grupo Solucionador
Sistemas Corporativos	SysAid	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	SysAid	Inclusão/Alteração de FAQ
Sistemas Corporativos	TARDIST - Cálculo de Tarifa de Distribuição	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	TARDIST - Cálculo de Tarifa de Distribuição	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	TARDIST - Cálculo de Tarifa de Distribuição	Inclusão de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	TARDIST - Cálculo de Tarifa de Distribuição	Modificação de Cadastro
Sistemas Corporativos	TARDIST - Cálculo de Tarifa de Distribuição	Novo Cadastro
Sistemas Corporativos	UBP - Uso de Bem Público	Alteração de Dados Cadastrais
Sistemas Corporativos	UBP - Uso de Bem Público	Desativação de Cadastro de Usuários
Sistemas Corporativos	UBP - Uso de Bem Público	Inclusão de Cadastro de Usuários

ANEXO VI - HISTÓRICO DE CONSUMO DE SERVIÇOS DO CONTRATO ANTERIOR

Este Anexo apresenta o relatório consolidado de consumo de Pontos por Item de Configuração (PICs), Requisições de Serviços (Tickets) e Unidades de Projetos (UPs) no âmbito do Contrato ANEEL nº 15/2021.

2021

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Setembro	13	R$ 83.953,01	859,91	11.178,83	R$ 10.830,73	205,79
Outubro	31	R$ 200.102,52	859,51	26.644,81	R$ 23.315,09	443
Novembro	30	R$ 198.403,69	880,62	26.418,60	R$ 23.999,28	456
Dezembro	31	R$ 205.623,61	901,25	27.938,75	R$ 25.472,92	484
TOTAL		**R$ 688.082,83**	**3.501,29**	**92.180,99**	**R$ 83.618,02**	**1.588,79**

2022

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Janeiro	31	R$ 209.179,78	898,50	27.853,50	R$ 26.157,11	497
Fevereiro	28	R$ 188.606,44	896,93	25.114,04	R$ 27.420,23	521
Março	31	R$ 209.859,59	901,42	27.944,02	R$ 28.157,05	535
Abril	30	R$ 203.249,89	902,13	27.063,90	R$ 28.104,42	534
Maio	31	R$ 206.182,59	903,70	28.014,70	R$ 27.841,27	529
Junho	30	R$ 204.311,05	906,84	27.205,20	R$ 28.999,13	551
Julho	31	R$ 213.847,62	918,55	28.475,05	R$ 32.051,67	609
Agosto	31	R$ 219.127,76	941,23	29.178,13	R$ 31.262,22	594
Setembro	30	R$ 206.111,20	933,50	28.005,00	R$ 31.209,59	593
Outubro	31	R$ 221.658,40	952,10	29.515,10	R$ 31.156,96	592
Novembro	30	R$ 234.324,89	981,26	29.437,80	R$ 32.736,99	587
Dezembro	31	R$ 242.613,15	1.003,26	31.101,06	R$ 30.673,50	550
TOTAL		**R$ 2.559.072,36**	**11.139,42**	**338.907,50**	**R$ 355.770,14**	**6.692**

2023

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Janeiro	31	R$ 253.577,98	1.027,63	31.856,53	R$ 28.721,55	515
Fevereiro	28	R$ 219.743,50	1.016,42	28.459,76	R$ 28.331,16	508
Março	31	R$ 253.452,13	1.027,12	31.840,72	R$ 28.721,55	515
Abril	30	R$ 245.589,08	1.028,43	30.852,90	R$ 28.944,63	519
Maio	31	R$ 247.210,23	1.022,27	31.690,37	R$ 33.629,31	603
Junho	30	R$ 242.620,80	1.016,00	30.480,00	R$ 33.629,31	603
Julho	31	R$ 252.588,47	1.023,62	31.732,22	R$ 42.775,59	767
Agosto	31	R$ 251.944,43	1.021,01	31.651,31	R$ 41.939,04	752
Setembro	30	R$ 238.769,03	1.009,97	30.299,10	R$ 44.560,23	799
Outubro	31	R$ 249.217,73	1.009,96	31.308,76	R$ 39.206,31	703
Novembro	30	R$ 248.529,01	1.009,05	30.271,50	R$ 41.759,52	726
Dezembro	31	R$ 256.589,35	1.008,17	31.253,27	R$ 40.436,56	703
TOTAL		**R$ 2.959.831,74**	**12.219,65**	**371.696,44**	**R$ 432.654,76**	**7.713**

2024

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Janeiro	31	R$ 253.530,14	996,15	30.880,65	R$ 36.697,76	638
Fevereiro	29	R$ 236.313,85	992,54	28.783,66	R$ 30.428,08	529
Março	31	R$ 244.462,73	990,23	30.697,13	R$ 28.357,36	493
Abril	30	R$ 245.361,60	996,19	29.885,70	R$ 28.012,24	487
Maio	31	R$ 262.527,06	1.031,50	31.976,50	R$ 30.888,24	537
Junho	30	R$ 257.583,00	1.045,81	31.374,30	R$ 35.892,48	624
Julho	31	R$ 267.281,31	1.050,18	32.555,58	R$ 30.945,76	538
Agosto	31	R$ 267.935,40	1.052,75	32.635,25	R$ 35.317,28	614
Setembro	30	R$ 268.326,61	1.089,43	32.635,25	R$ 33.074,00	575
Outubro	31	R$ 292.645,56	1.090,09	33.792,79	R$ 36.887,36	608
Novembro	30	R$ 285.325,35	1.098,25	32.947,50	R$ 38.161,43	629
Dezembro	31	R$ 294.479,14	1.096,92	34.004,52	R$ 39.556,84	652
TOTAL		**R$ 3.175.771,75**	**12.530,04**	**382.168,83**	**R$ 404.218,83**	**6.924**

2025

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Janeiro	31	R$ 294.828,14	1.098,22	34.044,82	R$ 37.251,38	614
Fevereiro	28	R$ 265.726,55	1.095,87	30.684,36	R$ 33.853,86	558
Março	31	R$ 301.979,91	1.124,86	34.870,66	R$ 33.004,48	544
Abril	30	R$ 291.215,16	1.120,92	33.627,60	R$ 33.004,48	544
Maio	31	R$ 301.993,33	1.124,91	34.872,21	R$ 35.370,61	583
Junho	30	R$ 286.297,20	1.101,99	33.059,70	R$ 35.127,93	579
Julho	31	R$ 295.727,48	1.101,57	34.148,67	R$ 34.148,67	635
Agosto	31	R$ 295.657,68	1.101,31	34.140,61	R$ 38.040,09	627
Setembro	30	R$ 286.647,73	1.103,34	33.100,20	R$ 46.169,87	761
Outubro	31	R$ 296.197,29	1.103,32	34.202,92	R$ 43.621,73	719
Novembro	30	R$ 288.032,47	1.108,67	33.260,10	R$ 44.289,10	730
Dezembro	31	R$ 303.365,56	1.078,94	33.447,14	R$ 40.474,98	637
TOTAL		**R$ 3.507.668,50**	**13.263,92**	**403.458,99**	**R$ 454.357,18**	**7.531**

2026

Mês	Quantidade de dias	Valor faturado PICS	Quantidade de PICs por dia	Quantidade de PICs por mês	Valor faturado Tickets	Quantidade de Tickets por mês
Janeiro	31	R$ 304.015,07	1.081,25	33.518,75	R$ 41.491,62	653
Fevereiro	28	R$ 273.367,63	1.076,42	30.139,76	R$ 40.792,68	642
Março	31	R$ 305.603,68	1.086,90	33.693,90	R$ 36.281,34	571
Abril	30	R$ 295.163,20	1.084,76	32.542,80	R$ 33.739,74	531
Maio	31	R$ 307.827,73	1.094,81	33.939,11	R$ 33.231,42	523
Junho	30	R$ 299.718,15	1.101,50	33.045,00	R$ 32.659,56	514
TOTAL		**R$ 1.785.695,46**	**6.525,64**	**196.879,32**	**R$ 218.196,36**	**3.435**

PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TI

Ano	Unidades de Projeto (UP)	Valor total (R$)
2021	1.380,00	96.600,00
2022	1.284,00	89.880,00
2023	435,00	32.263,95
2024	273,60	20.930,40
2025	240,00	19.363,20
2026	912,00	77.064,00

ANEXO VII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR / ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

1.1 Níveis de Serviço – NS são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

1.1.1 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.2 Caso haja descumprimento destes Níveis de Serviço, a CONTRATADA sofrerá glosas na fatura, consoante ao item 3 deste Anexo e seus subitens.

1.3 Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

1.3.1 A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA realizar as medições de indicadores de desempenho serviços, apresentando-os à CONTRATANTE até o quinto dia corrido do mês subsequente ao da prestação de serviço.

1.3.1.1 Os resultados aferidos devem compor o RTA, conforme descrito no ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

1.4 Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos após o início da execução do contrato serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os indicadores/metas poderão ser flexibilizados por parte do CONTRATANTE. Esta flexibilização se dará nas Tabelas de Pontuação para Glosas, conforme item 3 deste Anexo e seus subitens, de forma que, durante este período, a pontuação por descumprimento de cada item das tabelas, durante o mês calendário, será reduzida em 50% (cinquenta por cento) do valor original apresentado na coluna PONTOS, e o valor admitido em MÁXIMO, para cada item, será acrescido ou reduzido em 50% (cinquenta por cento) de seu valor original, sempre com o objetivo de flexibilização devido ao período de estabilização do contrato.

1.4.1 Os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas.

1.5 A utilização do Acordo de Nível de Serviços não se confunde com a aplicação das penalidades discriminadas na Cláusula–Sanções Administrativas do contrato, mas ambas podem, inclusive, ser aplicadas concorrentemente, observadas as peculiaridades de cada caso; o Acordo de Nível de Serviços será aplicado quando do atesto pelo Gestor do Contrato, sendo condição e regra para o cumprimento do objeto e pagamento dos serviços, enquanto que a sanção administrativa deverá ser aplicada observando-

se o contraditório e a ampla defesa da contratada, em processo instaurado independentemente do processo administrativo principal da contratação.

1.6 As adequações nos pagamentos não invalidam a abertura de processo de apuração de responsabilidade.

1.7 A utilização do Acordo de Nível de Serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

2.1 Indicadores de Níveis de Serviço de Operação e Monitoração de Datacenter:

2.1.1 Indicador 01:

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade das Redes de Comunicação de Dados (IDRCD)
Descrição	Apura o nível de disponibilidade de todas as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE, considerando a disponibilidade esperada. As indisponibilidades programadas ou causadas por fatores alheios ao serviço poderão ser expurgadas, mediante imediata comunicação de indisponibilidade aprovada pela CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	IDRCD = 100% * Tdisponível / Ttotal Onde: Tdisponível = Tempo de disponibilidade das redes de dados Ttotal = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDCRD = 100% b) Aceitável: IDCRD >= 99,5% c) Crítico: IDCRD < 99%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade de todas as redes de comunicação de dados da CONTRATANTE, incluindo o detalhamento de cada indisponibilidade, programadas ou não, referenciando seus respectivos comunicados de indisponibilidade. A CONTRATADA deverá realizar o controle das indisponibilidades autorizadas pela CONTRATANTE, de modo que o relatório mensal demonstre a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.1.2 Indicador 02:

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI (IDSOMITI), lista atual disposta ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade (24x7) de todos os Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI (SOMITI) da CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	IDSOMITI = 100% * (TDisponível + TAutorizado) / TTotal Onde: TDisponível = Tempo de disponibilidade dos SOMITI TAutorizado = Tempo de indisponibilidades autorizadas TTotal = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDSOMITI = 100% b) Aceitável: IDSOMITI >= 99,9% c) Crítico: IDSOMITI < 90%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade de todos os Sistemas de Operação e/ou Monitoração de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá realizar o controle das indisponibilidades autorizadas pela CONTRATANTE, de modo que o relatório mensal demonstre a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.1.3 Indicador 03:

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade das Instâncias de Sistemas Corporativos de TI (IDISCTI), lista atual disposta no ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas Corporativos de TI (SCTI) administrados pela CONTRATADA, no período entre às 5h e às 20h, exceto sábados, domingos e feriados.
Fórmula de Cálculo	IDISCTI = 100% * TDisponível / TTotal Onde: TDisponível = Tempo de disponibilidade dos SCTI TTotal = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDISCTI = 100% b) Aceitável: IDISCTI >= 99% c) Crítico: IDISCTI < 80%

Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas Corporativos de TI administrados pela CONTRATADA.
Periodicidade	Mensal

2.1.4 Indicador 04:

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Aplicativos Críticos (IDISAC), lista atual disposta no APÊNDICE 2 do ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas/Aplicativos críticos (SAC), no período entre às 5h e às 20h, exceto sábados, domingos e feriados.
Fórmula de Cálculo	IDISAC = 100% * TDisponível / TTotal Onde: TDisponível = Tempo de disponibilidade dos SAC TTotal = Tempo de disponibilidade esperado
Nível de Serviço	a) Desejável: IDISAC = 100% b) Aceitável: IDISAC >= 99,5% c) Crítico: IDISAC < 80%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade dos ambientes de produção de todos os Sistemas/Aplicativos críticos da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal

2.1.5 Indicador 05:

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade da Infraestrutura dos Sites/Aplicações WEB Publicados na Internet (IDISPI), lista atual disposta no ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
Descrição	Apura o nível de disponibilidade (24x7) dos ambientes de produção de todos os Sites/ Aplicações WEB Publicados na Internet (SPI) da CONTRATANTE.
Fórmula de Cálculo	IDISPI = 100% * (TDisponível + TAutorizado) / TTotal Onde: TDisponível = Tempo de disponibilidade dos SPI TAutorizado = Tempo de indisponibilidades autorizadas TTotal = Tempo de disponibilidade esperado

Nível de Serviço	a) Desejável: IDISPI = 100% b) Aceitável: IDISPI >= 99,5% c) Crítico: IDISPI < 80%
Forma de Aferição	Por intermédio da solução de monitoração a ser implantada a CONTRATADA emitirá relatório mensal de disponibilidade da Infraestrutura dos Sites/Aplicações WEB Publicados na Internet da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá realizar o controle das indisponibilidades autorizadas pela CONTRATANTE, de modo que o relatório mensal demonstre a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.1.6 Indicador 06:

Nome do Indicador	Índice de Incidentes Atendidos no Prazo (IIAP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de incidentes atendidos no prazo.
Fórmula de Cálculo	IIAP = 100% * [QTotal - ((QC1 * 2) + (QC2 * 1,6) + (QC3 * 1,3) + QC4)] / QTotal Onde: QC1 = Incidentes de criticidade C1 atendidos fora do prazo QC2 = Incidentes de criticidade C2 atendidos fora do prazo QC3 = Incidentes de criticidade C3 atendidos fora do prazo QC4 = Incidentes de criticidade C4 atendidos fora do prazo QTotal = Total de incidentes encerrados
Nível de Serviço	a) Desejável: IIAP = 100% b) Aceitável: IIAP >= 95% c) Crítico: IIAP < 80%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de incidentes no prazo, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.1.7 Indicador 07:

Nome do Indicador	Índice de Incidentes Atendidos Fora do Prazo Máximo (IIAFPM)
Descrição	Apura o nível de atendimento de incidentes fora do prazo máximo.
Fórmula de Cálculo	IIAFPM = 100% * [((QC1 * 2) + (QC2 * 1,6) + (QC3 * 1,3) + QC4)] / QTotal

	Onde: QC1 = Incidentes de criticidade C1 atendidos fora do prazo QC2 = Incidentes de criticidade C2 atendidos fora do prazo QC3 = Incidentes de criticidade C3 atendidos fora do prazo QC4 = Incidentes de criticidade C4 atendidos fora do prazo QTotal = Total de incidentes encerrados
Nível de Serviço	a) Desejável: IIAFPM = 0% b) Aceitável: IIAFPM <= 2% c) Crítico: IIAFPM > 5%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de incidentes fora do prazo máximo, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.1.8 Indicador 08:

Nome do Indicador	Índice de Problemas Atendidos Fora do Prazo (IIPFP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de problemas resolvidos fora do prazo.
Fórmula de Cálculo	IIPFP = 100% * Pp / PTotal Onde: Pp = Total de dias de atraso para resolução dos problemas PTotal = Total de dias acordados para resolução dos problemas
Nível de Serviço	a) Desejável: IIPFP = 0% b) Aceitável: IIPFP <= 10% c) Crítico: IIPFP > 20%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de resolução de problemas fora do prazo, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.2 Indicadores de Níveis de Serviço de Atendimento e Suporte:

2.2.1 Indicador 09:

Nome do Indicador	Índice de Requisições de Serviço Atendidas no Prazo (IRSAP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de requisições de serviço no prazo.
Fórmula de Cálculo	IRSAP = 100% * [QTotal - ((QC1 * 2) + (QC2 * 1,6) + (QC3 * 1,3) + QC4)] / QTotal

	Onde: QC1 = Requisições de criticidade C1 atendidos fora do prazo QC2 = Requisições de criticidade C2 atendidos fora do prazo QC3 = Requisições de criticidade C3 atendidos fora do prazo QC4 = Requisições de criticidade C4 atendidos fora do prazo QTotal = Total de requisições encerradas
Nível de Serviço	a) Desejável: IRSAP = 100% b) Aceitável: IRSAP >= 95% c) Crítico: IRSAP < 80%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de requisições de serviço no prazo, de forma consolidada e individualizada para cada torre, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.2.2 Indicador 10:

Nome do Indicador	Índice de Requisições de Serviço Atendidas Fora do Prazo Máximo (IRSAFPM)
Descrição	Apura o nível de atendimento de requisições de serviço fora do prazo máximo.
Fórmula de Cálculo	IRSAFPM = 100% * [((QC1 * 2) + (QC2 * 1,6) + (QC3 * 1,3) + QC4)] / QTotal Onde: QC1 = Requisições de criticidade C1 atendidos fora do prazo QC2 = Requisições de criticidade C2 atendidos fora do prazo QC3 = Requisições de criticidade C3 atendidos fora do prazo QC4 = Requisições de criticidade C4 atendidos fora do prazo QTotal = Total de requisições encerradas
Nível de Serviço	a) Desejável: IRSAFPM = 0% b) Aceitável: IRSAFPM <= 2% c) Crítico: IRSAFPM > 5%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de atendimento de requisições de serviço fora do prazo máximo, de forma consolidada e individualizada para cada torre, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.2.3 Indicador 11:

Nome do Indicador	Índice de Satisfação do Usuário de Atendimento e Suporte (ISUAS)
Descrição	Apura o nível de satisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI.
Fórmula de Cálculo	ISUAS = 100% * (QUS + QUNR) / QTotal Onde: QUS = Total de usuários satisfeitos (avaliação Bom/Ótimo) QUNR = Total de usuários que não responderam a pesquisa QTotal = Total de pesquisas respondidas
Nível de Serviço	a) Desejável: ISUAS = 100% b) Aceitável: ISUAS >= 85% c) Crítico: ISUAS < 75%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de satisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI, demonstrando a aplicação da fórmula acima. A contabilização se dará com base no campo “avaliação geral” do atendimento da pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal

2.2.4 Indicador 12:

Nome do Indicador	Índice de Insatisfação do Usuário de Atendimento e Suporte (IIUAS)
Descrição	Apura o nível de insatisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI.
Fórmula de Cálculo	IIUAS = 100% * QUI / QTotal Onde: QUI = Total de usuários insatisfeitos (avaliação Ruim) QTotal = Total de Requisições de Serviço
Nível de Serviço	a) Desejável: IIUAS = 0% b) Aceitável: IIUAS <= 10% c) Crítico: IIUAS > 20%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de insatisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI, demonstrando a aplicação da fórmula acima.

	A contabilização se dará com base no campo “avaliação geral” do atendimento da pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal

2.2.5 Indicador 13:

Nome do Indicador	Índice de Requisições Reabertas (IRR)
Descrição	Apura o nível de requisições de serviços reabertas pelos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI.
Fórmula de Cálculo	IRR = 100% * QRR / QTotal Onde: QUI = Total de requisições reabertas QTotal = Total de requisições encerradas
Nível de Serviço	a) Desejável: IRR = 0% b) Aceitável: IRR <= 5% c) Crítico: IRR > 15%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta ITSM da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de requisições reabertas dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.3 Indicadores de Níveis de Serviço de Projetos de Infraestrutura de TI:

2.3.1 Indicador 14:

Nome do Indicador	Índice de Projetos Atendidos Fora do Prazo (IIPJFP)
Descrição	Apura o nível de atendimento de projetos executados fora do prazo acordado.
Fórmula de Cálculo	IIPJFP = 100% * Pp / PTotal Onde: Pp = Total de dias de atraso na execução dos projetos PTotal = Total de dias acordados para execução dos projetos
Nível de Serviço	a) Desejável: IIPJFP = 0% b) Aceitável: IIPJFP <= 10% c) Crítico: IIPJFP > 20%

Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta de controle de projetos da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de execução de projetos fora do prazo acordado, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

2.3.2 Indicador 15:

Nome do Indicador	Índice de Projetos Atendidos Fora do Prazo Máximo (IIPJFPM)
Descrição	Apura o nível de atendimento de projetos executados fora do prazo máximo.
Fórmula de Cálculo	IIPJFPM = 100% * Pp / PTotal Onde: Pp = Total de dias de extrapolação dos prazos máximos PTotal = Total de dias de prazos máximos dos projetos que os extrapolarem
Nível de Serviço	a) Desejável: IIPJFPM = 0% b) Aceitável: IIPJFPM <= 5% c) Crítico: IIPJFPM > 10%
Forma de Aferição	Por intermédio da ferramenta de controle de projetos da CONTRATANTE a CONTRATADA emitirá relatório mensal de índice de execução de projetos fora do prazo máximo, demonstrando a aplicação da fórmula acima.
Periodicidade	Mensal

3. VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

3.1 O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.

3.2 A CONTRATANTE realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores definidos no item 1 deste Anexo, e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, para cada item do contrato isoladamente, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas.

NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 10 – (Σ PONTOS PERDIDOS NA NMA)

3.3 Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente, mesmo que a pontuação se refira a um mesmo indicador.

3.4 Para os demais inadimplementos que não estão previstos nas tabelas de pontuação para glosas, ou para os quantitativos que extrapolarem os valores estabelecidos como MÁXIMO, para um determinado

item de glosa, em regra durante o período mensal, a CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido na minuta do Contrato, anexa ao Edital do Pregão Eletrônico, não havendo prejuízo à aplicação de descontos na fatura, quando couber.

3.5 GRUPO 01: Tabela de Pontuação para Glosas aplicável a todos os itens:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
1	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por Ordem de Serviço	5,0
2	Descumprimento das políticas de segurança	Por ocorrência	1,0
3	Não atender ao dimensionamento mínimo estabelecido para cada Ilha	Por Ordem de Serviço	0,5
4	Não atender ao regime estabelecido para cada Ilha	Por ocorrência	0,1
5	Utilizar de maneira inadequada o campo de situação do ticket ou deixar de atualizá-lo	Por ocorrência	0,01
6	Encerrar ticket sem os devidos registros históricos e solução adotada	Por ocorrência	0,02
7	Repassar indevidamente tickets para outra empresa contratada com o intuito de interromper a contagem de prazo	Por ocorrência	0,3
8	Descumprimento das políticas dos processos de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Incidente ou Cumprimento de Requisição	Por ocorrência	0,2
9	Entregar RTA em desacordo com o estabelecido	Por ocorrência	0,2
10	Cobrança replicada do mesmo serviço em itens distintos	Por Ordem de Serviço	0,5
11	Reincidência de execução não conforme com procedimento definido pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços	Por ocorrência	0,1

3.6 Não serão permitidas ocorrências para o item 1, da tabela acima, sem a abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade da CONTRATADA, além da aplicação da respectiva glosa.

3.7 O máximo de ocorrências para o item 3, da tabela acima, será de 01 (uma) ocorrência a cada mês.

3.8 GRUPO 01: Tabela de Pontuação para Glosas para o Item 01 - Operação e Monitoração de Datacenter:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
12	Não atingir o índice aceitável do indicador 01	Por Ordem de Serviço	0,5
13	Atingir o índice crítico do indicador 01	Por Ordem de Serviço	1,0
14	Não atingir o índice aceitável do indicador 02	Por Ordem de Serviço	0,5
15	Atingir o índice crítico do indicador 02	Por Ordem de Serviço	1,0
16	Não atingir o índice aceitável do indicador 03	Por Ordem de Serviço	0,5
17	Atingir o índice crítico do indicador 03	Por Ordem de Serviço	1,0
18	Não atingir o índice aceitável do indicador 04	Por Ordem de Serviço	0,5
19	Atingir o índice crítico do indicador 04	Por Ordem de Serviço	1,0
20	Não atingir o índice aceitável do indicador 05	Por Ordem de Serviço	0,5
21	Atingir o índice crítico do indicador 05	Por Ordem de Serviço	1,0
22	Não atingir o índice aceitável do indicador 06	Por Ordem de Serviço	0,5
23	Atingir o índice crítico do indicador 06	Por Ordem de Serviço	1,0
24	Não atingir o índice aceitável do indicador 07	Por Ordem de Serviço	0,5
25	Atingir o índice crítico do indicador 07	Por Ordem de Serviço	1,0
26	Não atingir o índice aceitável do indicador 08	Por Ordem de Serviço	0,5
27	Atingir o índice crítico do indicador 08	Por Ordem de Serviço	1,0
28	Descumprimento de cronograma de backup	Por ocorrência	0,5
29	Perda de arquivos na restauração de backup	Por ocorrência	1,0
30	Perda de dados em banco de dados	Por ocorrência	1,0
31	Descumprimento de cronograma de mudanças	Por ocorrência	0,5
32	Reincidência de falhas de segurança	Por ocorrência	1,0
33	Deixar de registrar como mudança, necessidade de atualização de softwares sob sua administração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da disponibilização pelo fabricante	Por ocorrência	0,4
34	Documentação da Rede de Dados desatualizada	Por ocorrência	0,5
35	Deixar de implementar scripts de monitoração nos prazos acordados	Por ocorrência	0,5
36	Registro de incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorados por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por ocorrência	0,1

37	Indisponibilidade do Canal de Atendimento 24x7	Por ocorrência	0,4

3.9 O máximo de ocorrências de atingimento de índices críticos, para qualquer indicador, será de 02 (duas) ocorrências a cada 12 (doze) meses.

3.10 Tabela de Pontuação para Glosas para o Item 02 - Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
38	Não atingir o índice aceitável do indicador 09	Por Ordem de Serviço	0,5
39	Não atingir o índice aceitável do indicador 09 para a Torre de Segurança	Por Ordem de Serviço	0,25
40	Atingir o índice crítico do indicador 09	Por Ordem de Serviço	0,75
41	Atingir o índice crítico do indicador 09 para a Torre de Segurança	Por Ordem de Serviço	0,5
42	Não atingir o índice aceitável do indicador 10	Por Ordem de Serviço	0,5
43	Atingir o índice crítico do indicador 10	Por Ordem de Serviço	1,0
44	Não atingir o índice aceitável do indicador 11	Por Ordem de Serviço	0,2
45	Atingir o índice crítico do indicador 11	Por Ordem de Serviço	0,4
46	Não atingir o índice aceitável do indicador 12	Por Ordem de Serviço	0,2
47	Atingir o índice crítico do indicador 12	Por Ordem de Serviço	0,4
48	Não atingir o índice aceitável do indicador 13	Por Ordem de Serviço	0,25
49	Atingir o índice crítico do indicador 13	Por Ordem de Serviço	0,25

3.11 O máximo de ocorrências de atingimento de índices críticos, para qualquer indicador, será de 01 (uma) ocorrência a cada 12 (doze) meses.

3.12 Tabela de Pontuação para Glosas para o Item 03 - Projetos de Infraestrutura de TI:

Nº	Descrição	Referência	Pontos
50	Não atingir o índice aceitável do indicador 14	Por Ordem de Serviço	0,5
51	Atingir o índice crítico do indicador 14	Por Ordem de Serviço	1,0
52	Não atingir o índice aceitável do indicador 15	Por Ordem de Serviço	0,5
53	Atingir o índice crítico do indicador 15	Por Ordem de Serviço	1,0

54	Deixar de cumprir o prazo para apresentação de Proposta Técnica	Por ocorrência	0,5
55	Deixar de encaminhar Relatório de Status, conforme definido no Plano de Comunicação do Projeto	Por ocorrência	0,2
56	Deixar de atualizar o Cronograma do Projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE	Por ocorrência	0,2
57	Deixar de preencher o controle diário de horas de serviço técnico, decorridos 1 (um) dia útil da realização dos serviços	Por ocorrência	0,1

3.13 O máximo de ocorrências de atingimento de índices críticos, para qualquer indicador, será de 02 (duas) ocorrências a cada 12 (doze) meses.

3.14 O máximo de ocorrências para o item 50 será de 04 (quatro) ocorrências a cada 12 (doze) meses.

3.15 GRUPO 01: Tabela de Abatimentos de acordo com o NMA:

NMA	Abatimentos (sobre o faturamento do item)
maior ou igual a 9,75	0%
maior ou igual a 9,5 e menor que 9,75	Notificação à CONTRATADA
maior ou igual a 9,25 e menor que 9,5	1%
maior ou igual a 9,0 e menor que 9,25	2%
maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	3%
maior ou igual a 8,0 e menor que 8,5	5%
maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	10%
maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	15%
maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	20%
maior ou igual a 4,0 e menor que 5,0	30%
maior ou igual a 3,0 e menor que 4,0	40%
maior ou igual a 2,0 e menor que 3,0	50%

3.16 Caso a CONTRATADA apresente por 02 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 9,75 ficará revogada a possibilidade de compartilhamento de profissionais entre as Ilhas de Serviço de atuação presencial até que se reestabeleçam os níveis de serviço.

3.17 Caso a CONTRATADA apresente por 02 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 9,50 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima, a cada ocorrência não cumulativa.

3.18 Caso a CONTRATADA apresente por 03 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 8,0 será considerado inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação

das sanções cabíveis, conforme consta das regras de sanção previstas na minuta do contrato, anexa ao Edital do Pregão Eletrônico, a cada ocorrência não cumulativa.

3.19 Após o início da execução dos serviços, a obtenção de NMA menor ou igual a 5 (cinco) pontos, para qualquer um dos itens contratados, por (2) duas vezes a cada 4 (quatro) meses de execução contratual, ou ainda por (5) cinco vezes no período completo da sua vigência caracteriza-se como inexecução contratual, ensejando a sua rescisão, conforme consta das regras de sanção previstas na minuta do contrato, anexa ao Edital do Pregão Eletrônico.

ANEXO VIII - GESTÃO DA SEGURANÇA E PRIVACIDADE - REQUISITOS E OBRIGAÇÕES

1. Em consonância com as demais especificações do Termo de Referência e do contrato, a Contratada deverá atender os requisitos e obrigações listados a seguir; o descumprimento ensejará a aplicação da multa especificada, observado o devido processo legal:

REQUISITOS GERAIS DE ESTRUTURAÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE		INFRAÇÃO	MULTA
Política de Segurança da Informação (POSIN)	Possuir, implementar e apresentar, anualmente, uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na Instrução Normativa do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.	Não comprovar possuir a POSIN - Política de Segurança da Informação, nos moldes estabelecidos	1% do valor global do Contrato.
Análise de Impacto na Privacidade de Dados Pessoa	Quando da concepção de qualquer novo projeto, produto ou serviço, realizar, no início das atividades, em conjunto com a contratante, a análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, elaborando o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018.	Não apresentar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Análise e Avaliação de Riscos	Apresentar à Contratante uma análise/avaliação de riscos da arquitetura de Solução de TIC, anualmente, indicando os eventos de risco ao qual os produtos gerados estão expostos, baseada em prévia análise de vulnerabilidades dos ativos que compõem a Solução de TIC, resguardando os segredos de negócio, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual aplicáveis,	Não apresentar o relatório de análise e avaliação de riscos.	1% do valor global do Contrato.

	conforme metodologia indicada pela contratante.		
Gestão de Incidentes	Possuir, implementar e apresentar, anualmente, um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança da informação e privacidade ocorridos e que contemple: a definição de incidente; o escopo da resposta; quando e por quem as autoridades devem ser contatadas; papéis, responsabilidades e autoridades; avaliação de impacto do incidente; medidas para reduzir a probabilidade e mitigar o impacto do incidente; descrição da natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares de dados pessoais envolvidos; e procedimentos para determinar se um aviso para indivíduos afetados e outras entidades designadas, por exemplo, órgãos reguladores, é necessário. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.	Não apresentar documento que evidencie o processo formal de Gestão de Incidentes e/ou documentação de reporte de incidentes.	1% do valor global do Contrato.
Gestão de Mudanças	Possuir um processo de gestão de mudanças adequado para que mudanças na organização, nos processos de negócio e nos recursos de processamento da informação sejam controlados e não afetem a segurança da informação e privacidade, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante; no caso de contratação de sistemas de informação, se aplicável, considerar ainda na gestão de mudanças o processo referente a migração dos dados do sistema legado para o novo sistema.	Não apresentar documento que evidencie o processo de Gestão de Mudanças próprio ou a integração ao processo da CONTRATANTE.	1% sobre o valor global do Contrato.
Gestão de Capacidade	Possuir, implementar e apresentar, anualmente, um processo de gestão de capacidade e recursos para redundância	Não apresentar documento que	1% do valor global do Contrato.

	de forma que a utilização dos recursos seja monitorada, ajustada e as projeções das necessidades de capacidade futura sejam avaliadas para garantir o desempenho dos ativos relacionados ao objeto do contrato, assegurando também a disponibilidade e recuperação de dados e informações, em conformidade com um plano de continuidade relacionado ao objeto contratado, que garanta o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.	evidencie o processo de Gestão de Capacidade.	
Política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	Possuir, implementar e apresentar, anualmente, política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ser homologada pelo órgão contratante, assegurando o adequado tratamento dos dados pessoais e principalmente sua classificação em sensíveis e não sensíveis, incluindo categorias de informações pessoais de saúde e informações pessoais financeiras. O Contratante e a Contratada realizarão a análise de impacto na proteção dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, devendo considerar as informações levantadas pelo relatório de impacto da Contratada.	Não apresentar documento que comprove política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	1% do valor global do Contrato.
Controle de Acesso	Possuir, implementar e apresentar, anualmente, processo de controle de acesso baseado em uma política de controle de acesso para o objeto contratado, elaborada pela contratante em conjunto com a contratada, tendo em vista o princípio do menor privilégio, a segurança da informação e a privacidade, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto e a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante. A política deve estabelecer, dentre outros critérios, que se deve conceder autorizações de acesso apenas quando realmente sejam necessárias para o desempenho de uma atividade específica, definindo também protocolos para cadastramento, mecanismo de controle de acesso, como, por exemplo,	Não apresentar documento probatório que evidencie as políticas e controles de acesso.	1% do valor global do Contrato.

	validação de formulário, habilitação, inabilitação, atualização de direitos de acesso e exclusão de usuário, além de revisões periódicas da política. A política também deve definir situações e protocolos para acesso a informações sensíveis, necessidades de não repúdio, situações que requerem autenticação via duplo fator e acesso via certificado digital, nos casos em que a contratante julgar necessário.		
Registro de Eventos e Incidentes de Segurança	Implementar e apresentar, anualmente, os controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade.	Não apresentar documentos de comprovação de registros de eventos e rastreabilidade.	0,2% do faturamento mensal, por ocorrência.
Compartilhamento, uso e proteção da Informação	Implementar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação; os casos de compartilhamento de informações com terceiro devem ser avaliados pela contratante, por intermédio da autoridade competente, a qual caberá autorizar a divulgação do mínimo de informações necessárias para cada compartilhamento, caso julgue apropriado, preservados os casos de sigilo previstos na legislação aplicável e de proteção de dados pessoais disposto pela Lei nº 13.709/2018	Não apresentar documentos de comprovação de procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Salvaguarda de Logs	Implementar medidas de salvaguarda para os logs descritos, bem como controles específicos para registro das atividades dos administradores e operadores dos sistemas relacionados ao objeto do contrato, de forma que esses não tenham permissão de exclusão ou desativação dos registros (log) de suas próprias atividades.	Não apresentar comprovação de salvaguarda de logs e registro das atividades de administradores e operadores.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.

DEMAIS OBRIGAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA		INFRAÇÃO	MULTA
Recursos em Versões Comprovadamente Seguras e Atualizadas	Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.	Não utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação nos moldes exigidos.	0,2% do faturamento mensal, por ocorrência.
Termo de Compromisso e Ciência	Cumprir e fazer cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo(s) de Ciência firmados pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da contratada	Não apresentar Termos de Compromisso e Ciência firmados.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Reportar Incidentes	Reportar de imediato à contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC. É necessário que a comunicação seja feita de forma tempestiva para que as providências sejam tomadas em tempo hábil de modo a solucionar o incidente ou amenizar seus efeitos.	Não reportar incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.	0,2% do faturamento mensal, por ocorrência.
Notificar Violação	Notificar o Controlador em caso de ocorrência de violação de dados pessoais, processamento não autorizado ou outro não cumprimento dos termos e condições contratuais.	Não notificar o Controlador nos casos estabelecido.	0,5% do faturamento mensal, por ocorrência.
Descarte Seguro	Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato.	Não apresentar documentação de que a Solução de TIC possui processamento que garante descarte seguro.	0,1% sobre o valor total do Contrato.
Revogação de Privilégios	Comunicar à contratante, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.	Não apresentar documentação sobre as providências de revogação de privilégios.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Utilização de Serviços de Terceiros	Informar e obter a anuência do contratante sobre a utilização de serviços de terceiros, como Content Delivery Network, Youtube, Flicker etc., para sustentar ou viabilizar o funcionamento	Não obter anuência da CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros, como Content Delivery Network,	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.

	da Solução de TIC. Impedir o tratamento de dados pessoais por subcontratados, exceto por aprovação do controlador.	Youtube, Flicker etc., para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC.	
Ambientes Tecnológicos	Assegurar que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados e possuam controles de segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas.	Não apresentar documentos que asseguram que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Auditabilidade	Apresentar à contratante, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.	Não apresentar documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação.	0,2% do faturamento mensal, por ocorrência.
Tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade	Realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.	Não realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.
Direito dos titulares	Implementar meios práticos para permitir que os titulares exerçam seu direito de gerenciamento dos dados pessoais.	Não implementar meios práticos para permitir que os titulares exerçam seu direito de gerenciamento dos dados pessoais.	0,1% do faturamento mensal, por ocorrência.

ANEXO IX - CRITÉRIOS PARA COMPROVAÇÃO DE MATURIDADE ORGANIZACIONAL EQUIVALENTE ÀS CERTIFICAÇÕES ISO/IEC 20000-1 E ISO/IEC 27001

1. A licitante deverá comprovar, no momento da habilitação técnica, possuir processos corporativos estruturados, implementados e aplicados de gestão de serviços de TI e de segurança da informação, compatíveis com a execução do objeto, mediante apresentação das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 válidas, emitidas por organismo de certificação acreditado, ou, alternativamente, por conjunto documental equivalente que permita verificar, de forma objetiva, a formalização, a aplicação prática e a rastreabilidade desses processos.

2. As certificações ou conjunto documental equivalente deverão abranger a pessoa jurídica licitante ou, no caso de certificação emitida em nome da matriz, deverá ser comprovado que o escopo certificado alcança a filial ou unidade responsável pela execução contratual.

3. Para fins de equivalência, o conjunto documental deverá demonstrar, cumulativamente:

a) formalização dos processos, por meio de políticas, normas, procedimentos, fluxos, papéis, responsabilidades e controles documentados;

b) aplicação prática dos processos, por meio de registros, relatórios, indicadores, evidências de execução, planos de ação, registros de mudanças, incidentes, revisões de acesso, vulnerabilidades, reuniões de análise crítica ou documentos equivalentes;

c) rastreabilidade ou corroboração externa, por meio de elementos que permitam vincular as evidências a contrato, cliente, ambiente corporativo de produção, ferramenta operacional, relatório periódico ou registro produzido no curso ordinário da operação.

4. Para fins de comprovação de processos estruturados de gestão de serviços de TI, a documentação equivalente deverá evidenciar, no mínimo:

a) política, norma ou diretriz corporativa de gestão de serviços de TI;

b) mapeamento dos processos de gerenciamento de serviços;

c) processos documentados de gestão de incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças;

d) processo de gestão de níveis de serviço, indicadores, metas operacionais ou acompanhamento de desempenho;

e) uso de ferramenta ITSM ou solução equivalente para registro, acompanhamento e controle de rotinas, chamados, demandas ou ordens de serviço;

f) rotina de análise crítica de resultados, tratamento de não conformidades, plano de ação ou melhoria contínua;

g) evidências de aplicação prática desses processos em contrato ou ambiente corporativo de produção;

h) elementos de rastreabilidade que permitam vincular as evidências apresentadas à execução real de serviços prestados a terceiros.

5. Para fins de comprovação de processos estruturados de segurança da informação, a documentação equivalente deverá evidenciar, no mínimo:

a) política, norma ou diretriz corporativa de segurança da informação;

b) processo de gestão de acessos, inclusive acessos administrativos ou privilegiados;

c) procedimento de tratamento, registro, escalonamento ou resposta a incidentes de segurança da informação;

d) processo de gestão de vulnerabilidades, correções, riscos ou controles de segurança;

e) procedimento de preservação de registros, logs, evidências ou rastreabilidade operacional;

f) rotina de revisão periódica, auditoria interna, análise crítica, tratamento de não conformidades ou melhoria contínua dos controles de segurança;

g) evidências de aplicação prática desses processos em contrato ou ambiente corporativo de produção;

h) elementos de rastreabilidade que permitam vincular as evidências apresentadas à execução real de atividades de segurança, operação ou sustentação de ambiente corporativo.

6. A documentação apresentada deverá vir acompanhada de registros que evidenciem a efetiva operação dos processos de gestão de serviços de TI e de segurança da informação em período anterior à data da sessão pública, abrangendo os 24 (vinte e quatro) meses anteriores.

7. Os registros ou relatórios periódicos deverão ter sido produzidos no curso ordinário da operação corporativa da licitante ou da execução de contratos anteriores, com identificação do período de referência, autoria, escopo, indicadores e vínculo com operação ou contrato real, não se admitindo documentos elaborados exclusivamente para participação no certame ou desprovidos de evidência de uso anterior.

8. Para fins de comprovação, a licitante deverá apresentar registros relativos a, no mínimo, 4 dos 6 tipos de evidência relacionados abaixo, sendo obrigatória a apresentação dos itens 1 e 2:

Nº	Evidência	Quantidade mínima	Forma de comprovação admitida
1	Análise crítica sobre o desempenho dos processos de gestão de serviços ou segurança da informação	1 registro no período	Ata, relatório ou registro datado, com identificação dos participantes, temas avaliados e deliberações

2	Auditoria interna, verificação independente interna, auditoria de cliente ou avaliação equivalente sobre os processos apresentados	1 registro no período	Relatório com identificação do responsável, escopo avaliado, constatações e eventuais ações decorrentes; admite-se relatório de avaliação (assessment) ou de due diligence conduzida por cliente ou por terceiro independente
3	Relatório periódico de níveis de serviço (SLA), desempenho operacional ou cumprimento de indicadores	3 meses, consecutivos ou não	Relatórios emitidos no âmbito de contrato, operação ou serviço real, com indicadores medidos
4	Revisão de direitos de acesso, especialmente acessos administrativos ou privilegiados	1 registro no período	Registro datado, com identificação do responsável, escopo revisado e resultado da revisão
5	Registro de tratamento de incidente, problema, não conformidade ou vulnerabilidade	1 caso no período	Registro com descrição, análise, ação adotada, responsável e datas de abertura e encerramento
6	Plano de ação, melhoria contínua, correção ou acompanhamento de recomendação	1 registro no período	Plano ou relatório com responsáveis, prazos, situação de acompanhamento e evidência de execução

9. A auditoria ou verificação prevista no item 2 poderá ser realizada por função, área ou profissional não responsável diretamente pela execução dos processos avaliados, ou por cliente, auditoria externa, terceiro independente ou entidade externa. Não se exige, para esse fim, certificação formal ou auditoria certificatória, mas o registro apresentado deverá permitir verificar que houve avaliação minimamente estruturada dos processos informados.

10. As evidências apresentadas deverão conter elementos mínimos que permitam verificar sua autenticidade, origem e vinculação com operação real, tais como:

a) data ou período de referência;
b) identificação do responsável pela emissão ou aprovação;
c) identificação do contrato, cliente, ambiente corporativo, unidade operacional ou ferramenta relacionada;
d) descrição do escopo da atividade registrada;
e) resultado, encaminhamento, deliberação, indicador ou ação decorrente, conforme o tipo de evidência apresentada.

11. Admite-se a supressão de dados sigilosos, dados pessoais, nomes de clientes, informações comerciais sensíveis ou detalhes técnicos protegidos, desde que preservados os elementos necessários à verificação da data, autoria, natureza da atividade e vínculo com operação real.

12. Não serão aceitos, isoladamente, como documentação equivalente às certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, por não comprovar a efetiva operação dos sistemas de gestão exigidos:

a) declarações unilaterais da própria licitante;
b) políticas internas sem evidência de aplicação prática;
c) modelos genéricos de procedimentos;
d) apresentações comerciais, portfólios institucionais ou materiais de marketing;
e) documentos sem data, autoria ou identificação de escopo;
f) documentos sem vínculo demonstrável com contrato, cliente, ferramenta operacional, ambiente de produção ou execução real dos processos;
g) evidências de início de processo de certificação, tais como carta de intenção, contrato com certificadora, contratação de consultoria, cronograma, diagnóstico preliminar ou comprovante de pagamento;
h) documentos elaborados exclusivamente para participação no certame, desacompanhados de registros de uso anterior.

13. A ANEEL poderá realizar diligência para esclarecer ou confirmar as informações apresentadas, inclusive mediante solicitação de contratos, relatórios, registros, evidências de execução, declarações de contratantes, relatórios de auditoria, termos de aceite, registros extraídos de ferramentas operacionais ou outros documentos idôneos que confirmem a efetiva implementação e utilização dos processos informados.

14. A diligência terá por finalidade esclarecer, confirmar ou complementar informações constantes da documentação apresentada, não se prestando a substituir integralmente a comprovação mínima exigida quando ausente, na fase própria, qualquer evidência objetiva da existência e aplicação dos processos.

15. A exigência das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, ou de conjunto documental equivalente, decorre da necessidade de selecionar empresa com maturidade organizacional comprovada para a prestação de serviços contínuos e críticos de infraestrutura de TIC. No modelo adotado pela ANEEL, a execução contratual não se limita à equipe diretamente alocada, pois depende também de processos corporativos e estruturas especializadas da contratada, tais como NOC, equipes de especialistas, gestão de projetos, segurança cibernética, resposta a incidentes e melhoria contínua, acionáveis conforme a necessidade da operação.

16. A comprovação exigida tem por finalidade evidenciar que a licitante possui processos institucionalizados, implementados e aplicados de gestão de serviços de TI e de segurança da informação, compatíveis com a complexidade do ambiente tecnológico, os riscos associados à execução, os níveis de serviço pactuados e a responsabilidade decorrente da atuação sobre camadas críticas da infraestrutura da Agência. Quando apresentada por meio de certificações, essa

comprovação decorre de avaliação por terceira parte independente; quando apresentada por documentação equivalente, deverá demonstrar, de forma objetiva, a formalização, a aplicação prática e a rastreabilidade dos processos correspondentes.

17. Assim, a exigência não se destina a restringir indevidamente a competitividade, mas a assegurar que a futura contratada possua capacidade organizacional prévia para assumir, de forma segura, controlada e rastreável, a operação de serviços essenciais à continuidade, à disponibilidade e à segurança do ambiente de TIC da ANEEL. As justificativas técnicas que fundamentam a exigência encontram-se detalhadas no **Anexo X - Justificativa Técnica para Comprovação de Maturidade Organizacional em Gestão de Serviços de TI e Segurança da Informação**.

ANEXO X - JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA COMPROVAÇÃO DE MATURIDADE ORGANIZACIONAL EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Objeto, finalidade e natureza técnica do anexo

O presente anexo tem por objeto apresentar os fundamentos técnicos que motivam a exigência de comprovação de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação, mediante apresentação das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 válidas ou, alternativamente, de conjunto documental equivalente, como requisito de habilitação na contratação de serviços técnicos especializados de sustentação, operação, administração, monitoração, suporte e evolução da infraestrutura de TIC da ANEEL.

A finalidade deste documento é demonstrar a relação entre a natureza dos serviços contratados, os riscos associados à execução do objeto e a necessidade de comprovação prévia de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e em segurança da informação. A análise aqui apresentada busca subsidiar a decisão administrativa quanto à pertinência técnica da exigência, especialmente diante da criticidade do ambiente tecnológico da Agência e da natureza sensível das atividades a serem desempenhadas.

A abordagem adotada neste documento limita-se à demonstração da pertinência técnica das certificações em face do objeto da contratação, considerando, em especial, a execução de atividades com privilégios administrativos elevados, o acesso potencial a ativos e dados sensíveis, a atuação em estruturas remotas de operação e monitoração, a necessidade de processos corporativos processos formalizados, aplicados e rastreáveis e a relevância da continuidade, integridade, disponibilidade e segurança dos serviços de TIC suportados pela infraestrutura da ANEEL.

A exigência de comprovação de maturidade organizacional, portanto, é analisada neste anexo como instrumento técnico de comprovação de capacidade organizacional da licitante, podendo ser atendida por certificações válidas ou por conjunto documental equivalente, conforme critérios definidos no ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA – CRITÉRIOS PARA COMPROVAÇÃO DE MATURIDADE ORGANIZACIONAL EQUIVALENTE ÀS CERTIFICAÇÕES ISO/IEC 20000-1 E ISO/IEC 27001, e não como substituto dos demais mecanismos de habilitação, fiscalização, gestão contratual ou controle da execução. Seu exame parte da premissa de que determinados riscos associados ao objeto não se limitam à qualificação individual dos profissionais alocados, mas envolvem processos, controles, métodos, governança e práticas institucionais da própria organização responsável pela prestação dos serviços.

2. Caracterização do serviço e do escopo de atuação privilegiada da contratada

O objeto contratado compreende a administração técnica de múltiplas camadas do ambiente de tecnologia da informação da ANEEL. Para fins deste anexo, o escopo é descrito por camada de acesso administrativo, e não pelos termos gerais do objeto contratual, de modo a evidenciar objetivamente o nível de atuação técnica que poderá ser conferido à contratada em cada uma delas. A composição detalhada do serviço e ambiente

constam do ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO e ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE. Esta seção se limita à categorização das camadas de acesso, suficiente para fins de análise de risco.

2.1. Identidade e diretório

A prestação do serviço inclui a administração do ambiente corporativo de diretório e identidade. Essa camada compreende atividades como criação, alteração, bloqueio e exclusão de contas, atribuição e revisão de permissões, gestão de grupos de acesso e aplicação de políticas de identidade. Trata-se de camada transversal ao ambiente tecnológico: os serviços de identidade e diretório governam ou influenciam o acesso aos demais sistemas, bases de dados, servidores, estações, recursos de rede e serviços em nuvem descritos nos itens seguintes. Por essa razão, a atuação nessa camada envolve permissões administrativas sensíveis e capacidade técnica de afetar, direta ou indiretamente, controles de acesso dos demais componentes do ambiente.

2.2. Servidores e virtualização

O escopo abrange a administração de servidores físicos e virtuais, sistemas operacionais e ambientes de virtualização, em infraestrutura híbrida composta por recursos locais (on-premises) e em nuvem. Nessa camada, a contratada poderá atuar em atividades de configuração, atualização, aplicação de correções, administração de sistemas operacionais, gestão de recursos computacionais, tratamento de incidentes, execução de mudanças e acesso a consoles administrativos de virtualização e nuvem. Tais atividades podem impactar diretamente a disponibilidade, a estabilidade, o desempenho e a segurança dos serviços corporativos suportados pela infraestrutura.

2.3. Bancos de dados e armazenamento

A prestação do serviço inclui atividades relacionadas à administração de bancos de dados de diferentes motores e de recursos de armazenamento corporativo. Nessa camada, o acesso técnico ocorre em nível distinto daquele concedido aos usuários das aplicações corporativas: enquanto o acesso ordinário é mediado por perfis, regras de negócio e controles da aplicação, a administração de bancos de dados, storages e rotinas correlatas pode permitir contato técnico direto com bases, estruturas de armazenamento, arquivos, registros, metadados e demais componentes que suportam os sistemas corporativos.

2.4. Rede e ferramentas de segurança

O escopo contempla atividades de operação, administração ou apoio técnico relacionadas à infraestrutura de rede e às ferramentas de segurança da informação, incluindo soluções de proteção de perímetro, monitoramento e correlação de eventos, proteção de dados e gestão de acessos privilegiados. Essa camada pode envolver acesso a configurações de controle de tráfego, regras de segurança, segmentação de rede, registros de eventos e alertas.

2.5. Backup, recuperação e continuidade técnica

A prestação do serviço também inclui atividades relacionadas à administração, operação ou acompanhamento de soluções de backup, retenção, recuperação de dados e ambientes voltados à recuperação cibernética. Essa camada compreende acesso a cópias de segurança e a ambientes de recuperação que podem conter dados, configurações, arquivos, bancos e demais componentes necessários à recomposição dos serviços em caso de falha, incidente ou evento de segurança.

2.6. Monitoração, logs e evidências operacionais

O modelo de prestação dos serviços prevê a utilização de ferramentas de monitoração, observabilidade, gestão de serviços (ITSM), registros operacionais, relatórios técnicos e indicadores de desempenho. Esses elementos são utilizados para acompanhar a disponibilidade, o desempenho, os incidentes, os problemas, as mudanças e os demais eventos relevantes da execução contratual. A atuação da contratada nessa camada é relevante porque envolve dados utilizados para diagnóstico, priorização, escalonamento, auditoria e comprovação de execução: além da atuação técnica sobre ativos, a contratada também poderá produzir, acessar ou manipular registros que documentam o funcionamento do ambiente e a própria execução dos serviços.

2.7. Modelo de execução remota e estruturas especializadas

Parte da operação e da monitoração do ambiente poderá ser executada por meio de núcleo de operação e controle e equipes especializadas, de atuação preferencialmente remota, conforme modelo adotado pela ANEEL. Esse modelo implica que parcela relevante da execução técnica poderá ocorrer fora do espaço físico da ANEEL, por profissionais não necessariamente alocados presencialmente nas dependências da Agência, ainda que sujeitos aos controles, registros e instrumentos de fiscalização contratual definidos no Termo de Referência e em seus Anexos.

2.8. Síntese da caracterização

A caracterização acima demonstra que a execução contratual não se limita à prestação de suporte ordinário ou ao atendimento de demandas pontuais. A contratada atuará, conforme a necessidade dos serviços, sobre camadas estruturantes do ambiente de TIC da ANEEL, com possibilidade de acesso administrativo elevado a componentes de identidade, servidores, virtualização, bancos de dados, armazenamento, rede, segurança, backup, monitoração, logs e evidências operacionais.

3. Matriz exemplificativa de acessos, dados e riscos associados

A matriz a seguir possui caráter exemplificativo, não exaustivo. Seu objetivo é evidenciar, por meio de casos concretos e verificáveis, a relação entre o nível de acesso técnico conferido à contratada e a exposição de dados institucionais sensíveis ou críticos — e não esgotar o universo de sistemas, bases ou processos sob responsabilidade da Agência, os quais permanecem descritos nos anexos técnicos do Termo de Referência.

Categoria	Sistema/ativo de referência	Camada de acesso da contratada	Dado ou elemento tratado	Dano potencial se comprometido
Dados de consumidores (LGPD)	Sistemas, bases ou repositórios utilizados em processos de ouvidoria, atendimento ou cadastro de consumidores	Administração de banco de dados, storage, servidor e backup do repositório	Dados cadastrais, CPF, vínculo a benefício de Tarifa Social, unidade consumidora	Exposição de dado pessoal/sensível
Dados de mercado (LAI, sigilo comercial)	Sistemas de leilão de energia e de revisão tarifária; repositório de contratos de comercialização (CCEAR/bilaterais); controle societário	Administração de banco de dados, storage, servidor e backup do repositório	Propostas pré-decisórias, posição financeira de agentes regulados; estratégia comercial e posição contratual de agentes	Vantagem competitiva indevida entre agentes; comprometimento da lisura do processo regulatório; exposição de informação comercial protegida (LAI, arts. 22 e 23)
Dados setoriais e fiscalização de infraestrutura crítica	Sistemas, bases ou repositórios utilizados pela ANEEL para fiscalização, acompanhamento regulatório ou análise de desempenho de instalações de geração e transmissão integrantes do Sistema Interligado Nacional - SIN	Administração de banco de dados, storage, servidor e backup do repositório	Indicadores de desempenho, registros de desligamentos, informações técnicas de instalações, dados de acompanhamento, documentos de fiscalização e elementos de conformidade regulatória	Exposição, alteração ou indisponibilidade de informações utilizadas na atividade fiscalizatória e regulatória, com potencial impacto à confiabilidade das análises, à instrução processual e ao acompanhamento da prestação dos serviços
Segurança cibernética setorial	Sistema de recebimento e registro de notificações de incidentes cibernéticos, sob coordenação da Equipe de Coordenação para Tratamento de	Administração de banco de dados, storage, servidor e backup do repositório	Notificações de incidentes cibernéticos de maior impacto reportados por agentes do setor elétrico, incluindo classificação de severidade	Exposição de vulnerabilidade cibernética de múltiplos agentes regulados, com potencial de viabilizar ataque direcionado a infraestrutura crítica nacional

	Incidentes Cibernéticos do Setor Elétrico - ECTIC			
Integridade da evidência contratual	Ferramentas de monitoração, ITSM e trilhas de atendimento	Administração, consulta ou produção de registros operacionais e indicadores	Logs, registros de incidentes/mudanças, evidências de execução contratual	Perda de rastreabilidade, fragilidade na apuração de causa raiz, comprometimento da confiabilidade das evidências usadas para fiscalizar o próprio contrato
Controle de acesso	Ambiente de identidade e controle de acesso	Administração de contas, grupos, permissões e políticas de acesso	Trilhas de autenticação e credenciais administrativas	Elevação indevida de privilégio e perda de rastreabilidade sobre autoria de ações, comprometendo a capacidade de auditar o próprio incidente
Continuidade e resposta a incidentes	Ferramentas de monitoração, logs, backup, recuperação e segurança da informação utilizadas para proteger e recompor ambientes críticos da ANEEL	Administração das próprias ferramentas de defesa, monitoração, registro, backup e recuperação	Logs, trilhas de auditoria, alertas, registros de eventos, cópias de segurança, imagens de sistemas, configurações e evidências técnicas	Comprometimento da capacidade de detecção, apuração, resposta e recuperação de incidentes, inclusive com perda ou fragilização de evidências operacionais

Os exemplos acima demonstram que o risco associado ao nível de acesso da contratada não se limita à confidencialidade dos dados tratados. Envolve também integridade — no caso de dados de mercado, cuja adulteração compromete a lisura do processo regulatório, e no caso de trilhas de auditoria, cuja manipulação compromete a própria capacidade de apurar um incidente — e disponibilidade, no caso de sistemas de infraestrutura crítica e de ambientes de recuperação, cuja indisponibilidade compromete a continuidade da atividade fiscalizatória e regulatória da Agência.

4. Fundamentos da exigência de comprovação de maturidade organizacional

A exigência de comprovação de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação deve ser compreendida como mecanismo técnico de verificação da existência de processos corporativos diretamente relacionados ao objeto contratado. Considerando o nível de acesso administrativo descrito nas seções anteriores, a criticidade do ambiente tecnológico da ANEEL e o modelo de execução previsto no Termo de Referência, essa comprovação poderá ocorrer mediante certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 válidas ou por conjunto documental equivalente, desde que capaz de evidenciar formalização, aplicação prática e rastreabilidade dos processos.

4.1. Limites da verificação direta pela Administração

A ANEEL dispõe de instrumentos próprios de fiscalização contratual, acompanhamento de níveis de serviço, análise de relatórios, controle de ordens de serviço, avaliação de registros operacionais e verificação de evidências de execução. Esses mecanismos, embora indispensáveis à gestão do contrato, concentram-se predominantemente sobre os resultados entregues, os registros produzidos, os indicadores pactuados e a conformidade da execução em relação às obrigações estabelecidas no instrumento contratual.

Entretanto, a Agência não dispõe de estrutura destinada a auditar, de forma contínua e abrangente, os processos internos da contratada que sustentam esses resultados, especialmente aqueles relacionados à gestão de profissionais, controles de acesso, segregação de funções, segurança das estruturas remotas, tratamento de incidentes, preservação de evidências e disciplina operacional.

Nesse contexto, a certificação emitida por organismo independente constitui evidência objetiva de avaliação externa dos processos organizacionais da licitante. Quando a licitante optar por comprovação documental equivalente, essa documentação deverá cumprir função análoga de redução da assimetria de informação, mediante evidências formais, registros de aplicação prática e elementos de rastreabilidade que permitam verificar que os processos estão efetivamente implementados e em uso.

4.2. Assimetria decorrente do modelo de execução remota

O modelo de prestação dos serviços admite a atuação de Núcleo de Operação e Controle (NOC), equipes de operação e monitoração de atuação preferencialmente remota, equipes especializadas e acionamento de profissionais de maior especialização técnica. Assim, parcela relevante das atividades poderá ser executada fora das dependências físicas da ANEEL, ainda que submetida aos fluxos, registros, controles e instrumentos de gestão contratual definidos no contrato.

Essa característica reduz a possibilidade de supervisão direta e cotidiana sobre todos os profissionais que atuam no ambiente, especialmente aqueles vinculados a estruturas corporativas da contratada, como NOC 24x7, equipes especializadas e áreas internas de suporte avançado. A depender da atividade, esses profissionais poderão interagir com consoles administrativos, ferramentas de monitoração, registros operacionais, chamados, alertas, ambientes de segurança, rotinas de escalonamento e outros elementos sensíveis da operação.

Por essa razão, a adequada prestação dos serviços depende não apenas da qualificação dos profissionais identificados perante a ANEEL, mas também de controles corporativos da contratada sobre quem acessa, como acessa, quando acessa, com qual finalidade, mediante quais registros, sob quais critérios de segregação e com quais mecanismos de rastreabilidade. A comprovação de maturidade organizacional é relevante exatamente por incidir sobre esses processos internos, seja por certificação válida, seja por documentação equivalente que demonstre sua efetiva formalização, aplicação prática e rastreabilidade, complementando os instrumentos de fiscalização contratual que incidem sobre a execução observável pela Agência.

4.3. Natureza corporativa, e não apenas individual, dos processos exigidos

O objeto contratado depende de processos institucionalizados de gestão de serviços de TI e de segurança da informação, e não apenas da qualificação individual dos profissionais alocados. A execução envolve gestão de incidentes, problemas, mudanças, configuração, disponibilidade, níveis de serviço, acessos, continuidade, registros operacionais, documentação, escalonamento técnico e melhoria contínua, em alinhamento ao modelo de serviço previsto no Termo de Referência.

Atestados de capacidade técnica demonstram experiência anterior da empresa em objetos compatíveis. Certificações profissionais demonstram conhecimento individual de determinados integrantes da equipe. Esses elementos são relevantes, mas não comprovam, por si sós, que a organização possui processos corporativos formalizados, auditados e institucionalmente mantidos para controlar a prestação dos serviços em ambiente crítico, híbrido, com acessos administrativos elevados e atuação remota.

A comprovação de maturidade organizacional, nesse contexto, complementa os demais requisitos de qualificação técnica ao evidenciar dimensões que extrapolam a experiência pretérita e a competência individual. Trata-se de comprovação voltada à capacidade da empresa de operar de forma controlada, repetível, rastreável e aderente a processos corporativos, aspecto especialmente relevante quando a contratada atuará sobre camadas estruturantes da infraestrutura de TIC da ANEEL.

4.4. Necessidade de maturidade prévia à execução

A maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação deve estar estabelecida quando a contratada assume a execução do objeto, especialmente porque o ambiente administrado já se encontra em operação e suporta serviços institucionais relevantes. A transição contratual não caracteriza período de implantação inicial de controles corporativos da contratada, mas etapa destinada à absorção do ambiente, à implantação dos meios necessários à prestação dos serviços, à organização da operação e ao início controlado da execução.

Permitir que processos essenciais de gestão de serviços e segurança da informação sejam estruturados apenas durante a execução transferiria à ANEEL risco operacional incompatível com a criticidade do ambiente e com o nível de privilégio administrativo a ser concedido. A exigência de comprovação prévia de maturidade organizacional busca mitigar esse risco, assegurando que a licitante demonstre, antes da contratação, a existência e a efetiva aplicação dos processos corporativos necessários à execução, seja por certificações

válidas, seja por conjunto documental equivalente, conforme critérios objetivos definidos no Termo de Referência e em seus anexos.

4.5. Função instrumental da comprovação de maturidade organizacional

A comprovação de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação não é tratada como garantia absoluta de desempenho, segurança ou ausência de falhas. Sua função é instrumental: fornecer evidência objetiva e prévia de que a licitante possui processos corporativos compatíveis com aspectos críticos do objeto contratado.

Dessa forma, a exigência não substitui:

- os atestados de capacidade técnica;
- a comprovação de qualificação dos profissionais;
- os controles de acesso definidos pela ANEEL;
- os demais normativos da ANEEL pertinentes à execução do serviço;
- os registros e evidências de execução;
- os indicadores e níveis de serviço;
- a fiscalização técnica e administrativa do contrato;
- as sanções e mecanismos de responsabilização previstos no instrumento contratual.

A comprovação de maturidade organizacional atua de forma complementar a esses mecanismos, reforçando a seleção de empresa que já possua processos corporativos documentados e em uso para gestão de serviços de TI e segurança da informação, em coerência com o nível de acesso, a criticidade dos ativos administrados, o modelo de execução remota e os riscos associados ao ambiente tecnológico da ANEEL.

5. Delimitação do alcance e pertinência da comprovação exigida

A exigência de comprovação de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação, por meio das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 ou de conjunto documental equivalente, deve ser compreendida à luz da estrutura técnica e econômica da contratação. Embora o objeto esteja organizado em três itens, a justificativa técnica da exigência tem fundamento predominante no Item 1, relativo à Operação e Monitoração de Datacenter, por ser a parcela que concentra a sustentação contínua dos itens de configuração do ambiente de TIC e demanda processos corporativos de gestão de serviços, segurança da informação, rastreabilidade e controle operacional. Trata-se de parcela que concentra a sustentação contínua dos itens de configuração do ambiente de TIC e que demanda atuação permanente, proativa e controlada da contratada.

No âmbito desse item, a contratada não atua apenas mediante provocação pontual da ANEEL. O modelo de prestação dos serviços atribui à contratada responsabilidades contínuas de planejamento e atualização da

monitoração, acompanhamento do funcionamento do ambiente, identificação de eventos, incidentes, problemas e condições de risco, tratamento ou escalonamento de ocorrências, apoio à gestão de vulnerabilidades, execução de rotinas operacionais, manutenção da disponibilidade requerida, preservação de registros e evidências, atualização de bases de conhecimento e proposição de melhorias, automações, rotinas e procedimentos operacionais. Nesse sentido, ela assume responsabilidade operacional pela sustentação do ambiente, devendo acompanhar seu funcionamento, monitorar eventos, identificar necessidades de correção, atualização, otimização ou melhoria, avaliar riscos e impactos, tratar incidentes e problemas, apoiar o tratamento de vulnerabilidades, preservar registros e evidências, acompanhar níveis de serviço e adotar ou propor as medidas necessárias à disponibilidade e à continuidade operacional, observados os fluxos contratuais, os controles de mudança e as autorizações exigidas pela ANEEL.

Essa responsabilidade também contempla atuação fora do horário ordinário de expediente, por meio de NOC, equipes remotas e mecanismos de sobreaviso, inclusive em intervenções programadas ou emergenciais, situações de indisponibilidade, degradação relevante, incidente de segurança, falha de infraestrutura ou risco à continuidade dos serviços. Nessas hipóteses, a contratada poderá necessitar de acesso privilegiado a recursos corporativos sensíveis, dentro do escopo de sua atuação e sob os controles definidos pela ANEEL, para diagnóstico, contenção, correção, recuperação ou preservação de evidências.

Além disso, o Item 1 envolve atuação sobre camadas sensíveis do ambiente, incluindo identidade, diretório, servidores, virtualização, bases de dados, armazenamento, backup, redes, DMZ, ferramentas de segurança, monitoração, nuvem, trilhas de auditoria e permissões privilegiadas. O próprio modelo exige que essas atividades sejam registradas, controladas e, quando aplicável, vinculadas a chamados, incidentes, problemas, mudanças, ordens de serviço ou autorizações correspondentes.

A combinação entre a autonomia qualificada, atuação contínua, possibilidade de resposta emergencial, execução parcialmente remota, acesso privilegiado e responsabilidade sobre disponibilidade, segurança e continuidade operacional exige processos corporativos previamente estruturados, capazes de assegurar que a atuação da contratada ocorra de forma padronizada, rastreável, controlada e compatível com a criticidade do ambiente. Assim, a exigência de comprovação de maturidade organizacional não busca reproduzir formalmente uma certificação como requisito isolado, mas assegurar que a licitante possua processos efetivamente implementados e verificáveis justamente na dimensão mais sensível e recorrente da contratação: a operação contínua da infraestrutura de TIC da ANEEL.

Essa centralidade também se evidencia pelo histórico de faturamento do Contrato nº 15/2021. Como se observa na tabela a seguir, o Item 1, relativo à Operação e Monitoração de Datacenter, representou de forma recorrente a maior parcela financeira da execução contratual, superando 85% do faturamento anual nos exercícios completos de 2022 a 2025, quando considerados conjuntamente os valores faturados nos três itens do contrato. Os anos de 2021 e 2026 devem ser lidos com cautela, por corresponderem a períodos parciais da execução contratual.

Ano	Item 1 - Operação e Monitoração de Datacenter em R$	Item 2 - Atendimento e Suporte de Usuário de Infraestrutura de TI em R$	Item 3 - Projetos de Infraestrutura de TI em R$	Total no ano (somatório dos 3 itens)	Proporção do Item 1 em relação ao faturamento do ano
2021*	688.082,83	83.618,02	96.600,00	868.300,85	79,25%
2022	2.559.072,36	355.770,14	89.880,00	3.004.722,50	85,17%
2023	2.959.831,74	432.654,76	32.263,95	3.424.750,45	86,43%
2024	3.175.771,75	404.218,83	20.930,40	3.600.920,98	88,19%
2025	3.507.668,50	454.357,18	19.363,20	3.981.388,88	88,10%
2026*	1.785.695,46	218.196,36	77.064,00	2.080.955,82	85,81%

Os dados demonstram que a exigência de comprovação de maturidade organizacional não se apoia em parcela acessória ou eventual da contratação, mas na atividade predominante da execução contratual. A justificativa técnica da exigência tem, portanto, fundamento principal no Item 1, sem prejuízo de que atividades dos Itens 2 e 3 também possam demandar os mesmos processos corporativos de gestão de serviços e segurança da informação quando envolverem atendimento, alteração, projeto ou intervenção sobre as camadas administradas do ambiente.

5.1. Pertinência da ISO/IEC 20000-1

A certificação ISO/IEC 20000-1 é pertinente por estar diretamente relacionada à gestão de serviços de tecnologia da informação, dimensão central do modelo de execução adotado pela ANEEL. O contrato não se limita à execução de ordens pontuais da Administração, mas pressupõe atuação contínua da contratada na sustentação do ambiente, com processos formais de ITSM, níveis de serviço, registros operacionais, relatórios técnicos e indicadores de acompanhamento da execução.

Essa característica é especialmente relevante no Item 1, relativo à Operação e Monitoração de Datacenter, em que a contratada assume responsabilidade permanente sobre os itens de configuração sob sua sustentação. Nesse modelo, a contratada deve acompanhar o funcionamento do ambiente, identificar necessidades de atualização, correção, otimização ou melhoria, avaliar riscos e impactos, propor as ações cabíveis, planejar sua execução e implementar as medidas aprovadas ou previstas nos fluxos contratuais, observados os controles de mudança e as autorizações exigidas pela ANEEL.

A autonomia técnica conferida à contratada não afasta a governança da ANEEL sobre mudanças relevantes, mas exige que a empresa possua processos internos capazes de atuar de forma proativa, controlada e rastreável. Dessa forma, a adequada execução do objeto depende de capacidade organizacional previamente estruturada para gerir serviços de TI de modo contínuo, controlado, rastreável e proativo. Não se trata apenas de alocação de profissionais qualificados, mas de prestação orientada por processos, evidências, integração entre equipes dedicadas e não dedicadas, cumprimento de níveis de serviço e melhoria contínua.

Nesse contexto, a ISO/IEC 20000-1 constitui evidência objetiva de que a licitante possui sistema de gestão de serviços de TI compatível com a lógica operacional do contrato, especialmente quanto à formalização, repetibilidade, controle e aprimoramento dos processos necessários à sustentação do ambiente de

infraestrutura da ANEEL. Quando a licitante não apresentar a certificação, o conjunto documental equivalente deverá demonstrar, por outros meios objetivos, a existência, a aplicação prática e a rastreabilidade de processos compatíveis com essa lógica operacional.

5.2. Pertinência da ISO/IEC 27001

A certificação ISO/IEC 27001 é pertinente porque a execução contratual envolve atuação da contratada sobre processos e componentes diretamente relacionados à segurança da informação do ambiente de TIC da ANEEL. Além da concessão de acessos administrativos elevados, a contratada poderá atuar em camadas técnicas que permitem acesso distinto daquele concedido aos usuários finais das aplicações corporativas, o que amplia os riscos associados à confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade dos ativos administrados.

O modelo de prestação dos serviços também prevê participação da contratada no monitoramento, tratamento e escalonamento de eventos, incidentes e problemas, inclusive com possibilidade de acionamento de equipes especializadas e atuação remota. Ainda que a contratação não corresponda à operação integral de um Centro de Operações de Segurança (SOC) dedicado, ela envolve sustentação de ferramentas de segurança, apoio à análise de alertas e eventos, tratamento de ocorrências relacionadas à infraestrutura e suporte à adoção de medidas de contenção, correção ou recuperação, conforme os fluxos definidos pela ANEEL.

Nesse contexto, a ISO/IEC 27001 constitui evidência objetiva de que a licitante possui sistema de gestão de segurança da informação previamente estruturado e submetido a avaliação independente, compatível com os riscos decorrentes de acessos privilegiados, atuação remota, tratamento de incidentes, preservação de evidências, gestão de vulnerabilidades e proteção dos ativos sob responsabilidade operacional da contratada. Da mesma forma, quando a licitante não apresentar a certificação, o conjunto documental equivalente deverá demonstrar, por outros meios objetivos, a existência, a aplicação prática e a rastreabilidade de processos compatíveis com os riscos de segurança identificados.

5.3. Relação das certificações com os itens da contratação

A exigência e comprovação de maturidade organizacional tem fundamento técnico principal no Item 1, relativo à Operação e Monitoração de Datacenter, por ser a parcela que concentra a sustentação contínua dos itens de configuração do ambiente de TIC e demanda atuação mais autônoma da contratada. Trata-se do item em que os processos corporativos de gestão de serviços e segurança da informação são mais diretamente exigidos para assegurar controle, rastreabilidade, continuidade e melhoria da operação.

Os Itens 2 e 3 possuem natureza distinta, mas não estão dissociados do mesmo ambiente tecnológico. O atendimento a usuários de infraestrutura e os projetos de infraestrutura podem demandar intervenções sobre as mesmas camadas técnicas administradas no Item 1, ainda que em contextos específicos ou sob demanda.

Dessa forma, embora a centralidade técnica e econômica da exigência esteja associada ao Item 1, a contratação deve ser analisada como um conjunto integrado. A mesma empresa atuará sobre ambiente comum, interdependente e crítico, razão pela qual a maturidade organizacional exigida não se restringe a uma atividade isolada, mas ao modo como a contratada estrutura seus processos para executar o objeto de forma segura, controlada e rastreável.

5.4. Delimitação proporcional da exigência

A exigência foi limitada à comprovação de maturidade organizacional nas duas dimensões diretamente relacionadas aos riscos e responsabilidades predominantes da contratação: gestão de serviços de TI e segurança da informação. As certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 são admitidas como forma objetiva de comprovação dessa maturidade, sem prejuízo da possibilidade de apresentação de conjunto documental equivalente, desde que atendidos os critérios específicos de aceitação definidos em anexo próprio.

A ISO/IEC 20000-1 se relaciona à capacidade organizacional de gerir serviços de TI de forma estruturada, controlada e orientada a níveis de serviço. A ISO/IEC 27001, por sua vez, relaciona-se à capacidade de proteger informações, acessos, registros, evidências e ativos sujeitos a riscos de segurança da informação.

A exigência, portanto, não possui caráter genérico ou desvinculado do objeto. Ela foi delimitada às certificações que guardam relação técnica direta com a parcela predominante e mais sensível da contratação, sem prejuízo de sua relevância para as demais atividades que dependam dos mesmos processos corporativos de gestão, segurança, rastreabilidade e controle operacional.

6. Referências normativas consideradas

Para fins de contextualização técnica da exigência das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, foram consideradas as referências normativas e documentais relacionadas à contratação de soluções de TIC, à segurança da informação, à proteção de dados, à gestão de riscos, à rastreabilidade, à continuidade dos serviços e à governança dos ativos tecnológicos administrados no âmbito da contratação.

Foram consideradas, em especial:

a) Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à possibilidade de exigência de certificação por organização independente acreditada para fins de habilitação;

b) Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e demais normas aplicáveis ao processo de contratação de soluções de TIC no âmbito do SISP;

c) Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

d) Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação;

e) normas, diretrizes e orientações aplicáveis à segurança da informação e segurança cibernética no âmbito da Administração Pública Federal, incluindo referências emanadas de instâncias como SGD/MGI, GSI/PR e CTIR Gov, quando pertinentes ao objeto;

f) normativos internos da ANEEL relacionados à segurança da informação, controle de acesso, backup e restauração, gestão de vulnerabilidades, gestão de registros de auditoria, resposta a incidentes, ciclo de vida do dado e governança dos ativos de TIC;

g) ISO/IEC 20000-1, relativa a sistema de gestão de serviços de tecnologia da informação;

h) ISO/IEC 27001, relativa a sistema de gestão de segurança da informação.

7. Precedente de controle externo considerado

Para os fins deste anexo, foi considerado o Acórdão nº 1091/2025-TCU-Plenário, que examinou representação relativa a pregão para contratação de serviços de sustentação de infraestrutura tecnológica no qual foram exigidas certificações ISO como requisito de habilitação. No caso concreto, a representação questionava, entre outros pontos, a exigência de certificações ISO/IEC 9001, ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, sob alegação de restrição indevida à competitividade.

O Tribunal, ao final, conheceu da representação e, no mérito, considerou-a improcedente, não determinando a anulação do certame nem afastando, em tese, a possibilidade de exigência de certificações em licitações regidas pela Lei nº 14.133/2021. O voto do relator registrou que a nova lei admite a exigência de certificação em licitação e que tal exigência pode se relacionar à demonstração da capacidade operacional da empresa, compreendida a partir da integração entre quadro técnico, experiência organizacional e meios de produção.

Ao mesmo tempo, o precedente não autoriza a exigência genérica ou automática de certificações ISO em qualquer contratação. A própria discussão travada nos autos evidencia a necessidade de que a Administração demonstre, no planejamento da contratação, a relação entre as certificações exigidas, as características do objeto, a complexidade da execução e os riscos que se pretende mitigar.

Para a presente contratação, a leitura técnica adotada é a de que o acórdão reforça a necessidade de motivação específica, objetiva e contextualizada da exigência. Por essa razão, este anexo não utiliza o precedente como fundamento isolado ou autorização automática para a exigência das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, mas como referência de cautela para demonstrar, no caso concreto da ANEEL, a pertinência entre o objeto contratado, o modelo de execução, os níveis de acesso conferidos à contratada, os riscos associados e a necessidade de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação.

Também se observa que, no caso analisado pelo TCU, a maior controvérsia envolvia a exigência cumulativa da ISO 9001 com certificações mais diretamente relacionadas ao objeto de infraestrutura de TI. No presente caso, a exigência foi delimitada às certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, por serem referenciais técnicos diretamente relacionados às duas dimensões centrais da contratação: gestão de serviços de TI e segurança da informação.

O acórdão é, portanto, utilizado neste anexo como referência de cautela na instrução técnica, e não como autorização automática ou suficiente para a exigência das certificações. A avaliação quanto à suficiência jurídica da motivação, à regularidade da exigência e à compatibilidade com os princípios aplicáveis às contratações públicas permanece reservada às instâncias competentes no curso da instrução processual.

No presente caso, a previsão de conjunto documental equivalente reforça essa cautela, pois a exigência não se limita à posse formal das certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001. O objetivo técnico é comprovar maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação, admitindo-se que essa comprovação seja realizada por certificações válidas ou por documentação equivalente, desde que composta por evidências objetivas de formalização, aplicação prática e rastreabilidade dos processos.

8. Síntese técnica

A análise apresentada neste anexo demonstra que a exigência de comprovação de maturidade organizacional em gestão de serviços de TI e segurança da informação decorre das características técnicas do objeto contratado, especialmente da atuação da contratada sobre camadas críticas do ambiente de TIC da ANEEL, da concessão de acessos administrativos elevados, da existência de dados e registros sensíveis, da execução parcialmente remota dos serviços e da necessidade de processos corporativos previamente estruturados.

A motivação técnica da exigência tem fundamento principal no Item 1, relativo à Operação e Monitoração de Datacenter, por ser a parcela predominante da contratação e por concentrar a sustentação contínua dos itens de configuração do ambiente de TIC. O histórico de faturamento do Contrato nº 15/2021 evidencia que esse item representou, nos exercícios completos de 2022 a 2025, mais de 85% do faturamento anual considerado para os três itens contratuais.

As certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 são admitidas como forma objetiva de comprovação dessa maturidade, por estarem associadas, respectivamente, à gestão estruturada de serviços de TI e à gestão da segurança da informação. Quando a licitante não apresentar as certificações, deverá comprovar maturidade equivalente por conjunto documental que demonstre formalização, aplicação prática e rastreabilidade dos processos correspondentes, conforme critérios definidos em anexo próprio.

Dessa forma, sob a perspectiva técnica da área requisitante, a exigência mostra-se compatível com a natureza, a criticidade e os riscos da contratação, bem como proporcional à parcela predominante e mais sensível do objeto, sem restringir a comprovação exclusivamente à posse das certificações ISO.

ANEXO XI - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

O arquivo "Anexo XI - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Precos.xlsx" foi juntado ao processo SEI nº 48500.033122/2025-34 sob o registro SEI nº 0445733 e juntado ao conjunto de documentos anexos ao Termo de Referência nº 84/2026 no sistema Compras.gov.

O mesmo anexo pode ser visualizado em formato .pdf a partir da próxima página.

Para a consulta processual, os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/pesquisa-publica.

PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900XX/2026

À AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

Gerência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - GLCC/SGA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900XX/2026

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, com os quais concordamos plenamente, declaramos atender aos requisitos de habilitação exigidos e apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, válida por 90 (noventa) dias, contados da data prevista para sua entrega.

O preço ofertado abaixo é firme e irreajustável durante o prazo de validade, e inclui todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

Declaramos ainda que o preço ofertado 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 entrega da proposta.

O valor total estimado de nossa proposta para a contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação, voltados à operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura, sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência e em seus Anexos, por 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 10 (dez) anos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900XX/2026 e seus anexos, é de R$ _____ (por extenso), definido de acordo com a tabela abaixo e com as planilhas de custos e formação de preços anexas:

LICITAÇÃO	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900XX/2026		
CONTRATANTE:	AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL		
Processo:	48500.033122/2025-34		
Serviço a ser contratado:	Serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação, voltados à operação, sustentação, monitoração, suporte e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANEEL, incluindo atendimento a usuários e execução de projetos de infraestrutura, sob regime de execução por demanda e mensuração baseada em unidades de serviço definidas em modelo próprio da Agência, orientado a resultados e níveis de serviço estabelecidos.		
Nº de meses execução:	12		
Local de prestação dos serviços:	Brasília/DF		
Data de apresentação da proposta:			
PROPONENTE			
Razão social/CNPJ:			
Endereço completo (c/UF e CEP):			
Telefone/E-mail/Sítio			
Dados para pagamento - banco (Nome e Número), agência, conta			
Regime de tributação	( ) LUCRO REAL	( ) LUCRO PRESUMIDO	( ) SIMPLES NACIONAL

PLANILHA RESUMO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO DO ITEM (R$)	VALOR TOTAL DO ITEM (R$)
1	Operação e monitoração de infraestrutura de TIC	27104	PIC (Ponto por Item de Configuração)	450.000	R$ -	R$ -
2	Atendimento a usuários de Infraestrutura de TIC	27104	Requisição de Serviço	11.000	R$ -	R$ -
3	Projetos de infraestrutura de TIC	27104	UP (Unidade de Projeto)	4.500	R$ -	R$ -
GRUPO 1 - Total						

(Local/Data)

_____

(Assinatura)

MÃO DE OBRA ASSOCIADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

DADOS PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS ANUAIS REFERENTES A MÃO DE OBRA

A licitante deverá informar somente os perfis profissionais e os respectivos quantitativos equivalentes estimados para a execução dos serviços, considerando o escopo e o modelo de prestação estabelecidos no Anexo I do Termo de Referência, inclusive o dimensionamento mínimo da equipe dedicada previsto no item 8.10.3 do referido Anexo.

Os perfis constantes da tabela que não forem considerados na composição dos custos da proposta deverão ser mantidos sem preenchimento ou com quantidade igual a zero.

Para os profissionais não integrantes da equipe dedicada, poderão ser informados quantitativos fracionados, representativos da parcela estimada de capacidade mensal necessária à execução contratual. Será admitido o compartilhamento desses profissionais com outros contratos, desde que preservados o cumprimento das obrigações contratuais e os níveis mínimos de serviço.

Os quantitativos informados destinam-se exclusivamente à demonstração da composição estimada dos custos de pessoal. Não representam postos de trabalho, pagamento por homem-hora ou quantitativos obrigatórios de alocação, ressalvado o dimensionamento mínimo da equipe dedicada previsto no item 8.10.3 do Anexo I do Termo de Referência.

O fator-k adotado deverá refletir a composição efetivamente considerada pela licitante. Os fatores-k de referência da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 destinam-se à análise comparativa e não constituem valores de adoção obrigatória na proposta.

Código	Perfil	Quantidade equivalente mensal estimada	Salário mensal	Fator-k adotado	Custo mensal por perfil	Custo mensal equivalente	Custo anual estimado	Item(ns) da contratação atendido(s)			Custo Item 1	Custo Item 2	Custo Item 3	*Fator-k de referência (Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025)*
								% Item 1	% Item 2	% Item 3				
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,65*
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,46*
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,28*
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,58*
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,42*
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,27*
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,98*
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,21*
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,12*
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,03*
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,94*
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,14*
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,05*
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,98*
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,13*
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,06*
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,99*
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,15*
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,04*
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,98*
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,64*
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,41*
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,19*
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,1*
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,98*
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,95*
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,1*
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,01*
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,98*
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*2,05*
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,99*
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,95*
GERSEG	Gerente de segurança da informação				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,93*
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,97*
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior				R$ -	R$ -	R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	*1,94*

CUSTO ANUAL ESTIMADO DE MÃO DE OBRA ASSOCIADA À EXECUÇÃO DO CONTRATO	**R$ -**
CUSTO ANUAL ESTIMADO DE MÃO DE OBRA ASSOCIADA AO ITEM 1	**R$ -**
CUSTO ANUAL ESTIMADO DE MÃO DE OBRA ASSOCIADA AO ITEM 2	**R$ -**
CUSTO ANUAL ESTIMADO DE MÃO DE OBRA ASSOCIADA AO ITEM 3	**R$ -**

COMPOSIÇÃO DO FATOR-K

ORIENTAÇÕES PARA COMPOSIÇÃO DO FATOR-K

A licitante deverá demonstrar, de forma consolidada, os principais componentes considerados na formação do fator-k adotado para os custos de pessoal, incluindo encargos trabalhistas e sociais, benefícios, provisões, custos indiretos, tributos e margem de lucro, conforme sua estrutura de custos e seu regime tributário.

Não será necessária a apresentação de memória de cálculo individualizada para cada perfil profissional. A composição informada nesta aba será considerada aplicável aos perfis relacionados na aba Pessoal, ressalvadas eventuais diferenças que deverão ser identificadas e justificadas pela licitante.

Caso a licitante adote integralmente os fatores-k de referência indicados na aba Pessoal, deverá informar essa opção e identificar os componentes abrangidos, ficando dispensada de reproduzir detalhadamente a memória de cálculo utilizada pela SGD/MGI.

Caso sejam adotados fatores-k próprios, a licitante deverá preencher esta aba com elementos suficientes para demonstrar sua composição e permitir a verificação da correspondência entre o fator-k calculado e aquele informado para os perfis profissionais.

Os componentes abrangidos pelo fator-k não deverão ser novamente incluídos nas abas Insumos diversos ou Conciliação da formação dos preços, de modo a evitar duplicidade na composição da proposta.

A apresentação desta memória possui finalidade de análise da razoabilidade e da exequibilidade dos custos de pessoal e não caracteriza contratação por postos de trabalho, homem-hora ou dedicação exclusiva de mão de obra.

QUADRO 1: COMPONENTES DO FATOR-K

Componente	Percentual ou valor mensal	Base de incidência	Incluído no fator-k? (SIM/NÃO)	Observação
Salário base	100,00%	Salário mensal		*Base de cálculo*
13º salário		*Salário*		*Provisão mensal*
Férias e adicional constitucional		*Salário*		*Provisão mensal*
Encargos previdenciários e sociais		*Remuneração*		*Informar composição agregada*
FGTS		*Remuneração*		
Benefícios		*Profissional/mês*		*Alimentação, transporte, assistência etc.*
Ausências, substituições e rescisões		*Remuneração*		*Valor agregado*
Custos indiretos		*Custo anterior*		*Evitar duplicidade*
Tributos sobre faturamento		*Preço/faturamento*		*Conforme regime tributário*
Lucro		*Custo anterior*		*Conforme composição adotada*

QUADRO 2: CONFERÊNCIA DO FATOR-K POR PERFIL

Perfil	Salário mensal	Encargos, benefícios e provisões	Custos indiretos, tributos e lucro	Custo mensal formado	Fator-k calculado	Fator-k adotado
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	0					
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	0					
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	0					
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	0					
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	0					
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	0					
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	0					
Analista de suporte computacional Júnior	0					
Analista de suporte computacional Pleno	0					
Analista de suporte computacional Sênior	0					
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	0					
Administrador de banco de dados - Júnior	0					
Administrador de banco de dados - Pleno	0					
Administrador de banco de dados - Sênior	0					
Administrador de sistemas operacionais Júnior	0					
Administrador de sistemas operacionais Pleno	0					
Administrador de sistemas operacionais Sênior	0					
Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	0					
Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0					
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	0					
Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	0					
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	0					
Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	0					
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	0					
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	0					
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	0					
Analista de sistemas de automação - Júnior	0					
Analista de sistemas de automação - Pleno	0					
Analista de sistemas de automação - Sênior	0					
Administrador em segurança da informação - Júnior	0					
Administrador em segurança da informação - Pleno	0					
Administrador em segurança da informação - Sênior	0					
Gerente de segurança da informação	0					
Especialista em Cloud Pleno	0					
Especialista em Cloud Sênior	0					

INSUMOS DIVERSOS ASSOCIADOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL

DADOS PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS ANUAIS REFERENTES A INSUMOS DIVERSOS

A licitante deverá informar os insumos diversos efetivamente considerados na formação do preço da proposta e necessários à execução dos serviços, observados o escopo, as responsabilidades das partes e o modelo de prestação estabelecidos no Anexo I do Termo de Referência.

Deverão ser considerados apenas os insumos cujos custos sejam suportados pela contratada, tais como ferramentas, softwares, licenças, subscrições, serviços de suporte, infraestrutura operacional própria, equipamentos, recursos de comunicação e outros elementos necessários à prestação dos serviços.

Os custos deverão ser apresentados em valores anuais, admitida a indicação de quantidades, periodicidades ou critérios de rateio compatíveis com o modelo operacional adotado pela licitante. Quando o insumo for compartilhado com outros contratos ou atividades, deverá ser informada apenas a parcela atribuída à contratação.

Não deverão ser incluídos nesta aba:

custos já abrangidos pelo fator-k adotado na planilha de pessoal;
recursos, soluções ou equipamentos disponibilizados diretamente pela ANEEL;
tributos e margem de lucro, caso já considerados no quadro-resumo da proposta;
custos sem relação direta ou indireta justificável com a execução contratual.

Os insumos relacionados abaixo possuem natureza exemplificativa. A licitante deverá preencher somente aqueles considerados em sua proposta, podendo incluir outros itens necessários, desde que identificados e justificados. Os campos não aplicáveis deverão permanecer sem preenchimento ou com valor igual a zero.

A indicação dos insumos não estabelece obrigação de adoção de tecnologia, solução ou estrutura específica, salvo quando expressamente exigida no Termo de Referência.

Categoria	Insumo	Descrição ou finalidade	Unidade	Quantidade anual ou equivalente	Valor unitário (R$)	Custo anual estimado (R$)	Item(ns) da contratação atendido(s)			Custo Item 1	Custo Item 2	Custo Item 3	Critério de estimativa, distribuição ou rateio (quando aplicável)
							% Item 1	% Item 2	% Item 3				
Ferramentas e softwares	Gestão dos serviços	Licenças ou subscrições necessárias ao apoio à gestão dos serviços, quando não disponibilizadas pela ANEEL	licença, usuário ou subscrição			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
	Monitoração e observabilidade	Ferramentas complementares de monitoração, logs, desempenho, eventos ou observabilidade	licença ou subscrição			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
	Outros	Ferramentas complementares necessárias à operação segura dos serviços	licença ou subscrição			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Infraestrutura operacional	Estrutura de NOC	Parcela atribuída ao contrato referente a estrutura própria ou compartilhada de operação e monitoração	mês ou rateio anual			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Equipamentos	Estações e equipamentos de trabalho	Equipamentos fornecidos pela contratada, quando necessários e não disponibilizados pela ANEEL	unidade			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Comunicação	Conectividade	Recursos de conectividade suportados pela contratada	mês ou subscrição			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Materiais	Materiais de consumo	Materiais efetivamente necessários à execução e não fornecidos pela ANEEL	unidade ou estimativa anual			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Outros	Especificar	Outros insumos necessários não enquadrados nas categorias anteriores	especificar			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Outros	Especificar	Outros insumos necessários não enquadrados nas categorias anteriores	especificar			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
Outros	Especificar	Outros insumos necessários não enquadrados nas categorias anteriores	especificar			R$ -				R$ -	R$ -	R$ -	
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS ASSOCIADOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO						**R$ -**							
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS ASSOCIADOS AO ITEM 1						**R$ -**							
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS ASSOCIADOS AO ITEM 2						**R$ -**							
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS ASSOCIADOS AO ITEM 3						**R$ -**							

CONCILIAÇÃO DA FORMAÇÃO DOS PREÇOS POR ITEM

Esta aba consolida a distribuição dos custos anuais informados nas planilhas de pessoal e de insumos diversos entre os itens da contratação, permitindo verificar sua correspondência com os preços apresentados na aba Proposta de Preços.

A distribuição deverá observar o escopo e o modelo de prestação estabelecidos no Anexo I do Termo de Referência. Os custos compartilhados deverão ser alocados segundo critério técnico e econômico indicado pela licitante, considerando a utilização estimada dos recursos, o esforço associado aos serviços, a vinculação funcional do custo ou outro critério justificável.

A soma dos percentuais atribuídos aos três itens deverá corresponder a 100% do custo de cada perfil profissional ou insumo considerado. Quando o custo estiver relacionado exclusivamente a determinado item, deverá ser integralmente atribuído a esse item.

A distribuição possui finalidade exclusiva de demonstração da formação dos preços e não altera as unidades de medida, os quantitativos estimados, as regras de remuneração ou os critérios de pagamento estabelecidos no Termo de Referência.

QUADRO 1: CONSOLIDAÇÃO GERAL

Componente econômico	Total estimado anual	Custo do Item 1: PIC	Custo do Item 2: Requisição de Serviço	Custo do Item 3: UP	Observações (quando aplicável)
Custos de pessoal	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	
Insumos diversos	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	
Subtotal	**R$ -**	**R$ -**	**R$ -**	**R$ -**	
Custos indiretos não incluídos anteriormente (especificar)					
Tributos não incluídos anteriormente (especificar)					
Lucro não incluído anteriormente					
Outros componentes (especificar)					
Preço	**R$ -**	**R$ -**	**R$ -**	**R$ -**	

QUADRO 2: DISTRIBUIÇÃO DO PREÇO DO ITEM 1 POR GRUPO DE IC

Grupo de Item de Configuração	Quantidade de IC (A)	Peso do PIC (B)	PIC diário do grupo (A × B)	Participação no PIC	Valor mensal estimado do grupo
01 Ativos de rede WiFi	115	0,09	10,35	0,93%	R$ -
02 Estações de trabalho móveis	0	0,03	0	0,00%	R$ -
03 Estações de trabalho Intel compatíveis	1.402	0,03	42,06	3,79%	R$ -
04 Hardwares de Segurança da Informação	2	5,04	10,08	0,91%	R$ -
05 Impressoras, scanners e multifuncionais	70	0,08	5,6	0,50%	R$ -
06 Links com a Internet	1	3,57	3,57	0,32%	R$ -
07 Links WAN privativos	0	2,48	0	0,00%	R$ -
08 Servidores físicos	29	2,1	60,9	5,48%	R$ -
09 Servidores virtuais	487	1,15	560,05	50,42%	R$ -
10 Storages corporativos	7	12,63	88,41	7,96%	R$ -
11 Switches	73	0,45	32,85	2,96%	R$ -
12 Unidades de leitura/gravação de fitas	1	3,23	3,23	0,29%	R$ -
13 VLAN ativas	64	0,13	8,32	0,75%	R$ -
14 Domínio de Rede	2	16,91	33,82	3,04%	R$ -
15 Cluster de Servidores	14	3,02	42,28	3,81%	R$ -
16 Instância de Banco de Dados	58	1,27	73,66	6,63%	R$ -
17 Instância de sistema corporativo administrado	36	0,47	16,92	1,52%	R$ -
18 Sistemas de operação/monitoração	10	0,68	6,8	0,61%	R$ -
19 Ferramentas de Segurança da Informação	6	7,26	43,56	3,92%	R$ -
20 Ambiente de virtualização	1	25,5	25,5	2,30%	R$ -
21 Sistema/aplicativo não crítico	61	0,15	9,15	0,82%	R$ -
22 Sistema/aplicativo crítico	21	1,31	27,51	2,48%	R$ -
23 Portais Web	1	6,22	6,22	0,56%	R$ -
Total			**1.110,84**	100,00%	**R$ -**

ANEXO XII – PROCEDIMENTOS DE RESPONSABILIDADE ADMINISTRATIVA

1. Nos termos do Título IV da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, o licitante/adjudicatário que cometer infrações administrativas até o momento da formalização do instrumento contratual, sem prejuízo e independentemente de sua desclassificação, bem como o contratado, fica sujeito à abertura de processo administrativo para a apuração de responsabilidade administrativa, nos limites e na conformidade à uniformização de modelos da AGU e no conjunto de diplomas normativos e obrigacionais e atos que sistematicamente regem a licitação e a contratação. As infrações abaixo discriminadas permitem a cominação de diversas penas e a imposição de penalidades maiores que o doravante consignado, condicionadas à adequada fundamentação para o fim de compatibilizar a devida reprimenda às condutas em sua efetiva gravidade, inclusive a majoração percentual e de valor da pena assinalada.

1.1. Dentre outros comportamentos e demais consequências, como penais e cíveis, administrativamente, os licitantes também se sujeitam às cominadas penas para as correlatas infrações, que têm sede legal nos termos do artigo 156 da Lei 14.133/21, sem prejuízo das aqui versadas.

1.2. A apuração de responsabilidade por infrações administrativas de licitantes no transcurso licitatório tem por base a capitulação das seguintes ilicitudes em decorrência dos identificados, sancionados até os limites indicados:

2. <u>Não manutenção da proposta ou lance</u>:

2.1. Desistência ou pedido de desclassificação:

2.1.1. Da proposta:

Pena: multa de 1,5%, no valor mínimo de R$ 1.500,00

2.1.2. Do lance final:

Pena: multa de 2% do valor do lance, no valor mínimo de R$ 2.000,00

2.1.3. O pedido de desclassificação não importará infração administrativa nas cumulativas situações devidamente reconhecidas pelo Pregoeiro, as quais se valem para demais tipificações e apreciações, também válidas para demais caracterizações para identificação de eventual infração administrativa, abertura de processo de apuração de responsabilidade e penalização, desta e demais infrações:

2.1.3.1. Fato superveniente;

2.1.3.2. Boa-fé, a qual se presume na solicitação do licitante antes de sua convocação.

2.1.3.3. Erro escusável. Consideram-se válidas as escusas, dentre outras:

2.1.3.3.1. Erro na proposta sem oferta de lance na fase competitiva, considerando-se as especificações do produto ou serviço em cotejo com a demanda fixada no Edital.

2.1.3.3.2. Erro no lance ofertado: pronta informação de erro pelo licitante, cotejada com demais elementos e informações aferidos pelo Agente de Contratação.

2.1.3.3.3. Expertise que se exige em cotejo com o objeto social, capital social, experiência, porte da empresa e produto ofertado, sem prejuízo do profissionalismo esperado no negócio, valor, essencialidade, ordinariedade, custo do objeto, produto ou prestação de serviço.

3. Não atender a diligência do Pregoeiro, em conformidade às condições prescritas, na forma, tempo e modo de regência, para as finalidades de ajustar, apresentar, adequar:

3.1. Proposta de preços.
Pena: multa de 2,5% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 2.500,00.

3.2. Documentos de habilitação.
Pena: multa de 2,5% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 2.500,00.

3.3. Amostras.
Pena: multa de 3% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 3.000,00

3.4. Demais desatendimentos à convocação do Pregoeiro.
Pena: multa de 2% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 2.000,00.

4. Não apresentação de proposta válida:

4.1. Não adequação da proposta de preço, com o ajuste e especificação de seus componentes em decorrência do lance em cotejo com a original proposta apresentada.

Pena: multa de 4% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 4.000,00.

4.2. Resposta à convocação do Pregoeiro ou resposta à diligência do Pregoeiro, a exemplo de proposta de preços, documentos de habilitação e amostras solicitadas em manifesta desconformidade às condições clara e objetivamente definidas no Edital;
Pena: multa de 7% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 7.000,00.

4.2.1. Enquadra-se nas condutas ilícitas descritas, quem em eventual comunicação de recebimento da demanda, não entrega efetivamente as informações, documentos e remessas solicitadas.

4.3. Apresentar lance ou proposta manifestamente inexequível, considerando-se como tal, quaisquer das situações:

4.3.1. Não suporte os custos mínimos normativamente obrigatórios;

4.3.2. Não comprove contemplar os custos materialmente necessários ou economicamente sustentáveis à viabilidade do objeto licitado;

4.3.3. Não comprove deter patrimônio líquido, disponível e livre de quaisquer obrigações ou indícios de que se vincule a diversa responsabilidade denotando suporte econômico-patrimonial para arcar com os custos referidos nos itens precedentes quando sejam maiores que o lucro estimado em decorrência do lance apresentado.

Pena: multa de 10% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 10.000,00.

4.4. Apresentar objeto inadequado aos termos do Edital, considerando-se como tal, dentre outras situações:

4.4.1. Especificação que impeça o funcionamento do produto ou a viabilização da prestação do serviço conforme demandado pela Administração;

4.4.2. Majoritário ou essencial desatendimento das especificações do produto ou serviço;

4.4.3. Frontal desconformidade das especificações que definiram a razão de ser do certame.

Pena: multa de 3% do valor da proposta ou lance, no valor mínimo de R$ 3.000,00.

4.5. A caracterização das infrações de oferta de lance ou proposta manifestamente inexequível e oferta de objeto inadequado ao Edital requer indícios de materialidade a serem constatados pelo Pregoeiro, após outorgar a oportunidade de manifestação do licitante em atendimento à sua convocação em diligência.

5. Não formalização contratual, enquadrando-se na infração, dentre outros comportamentos, não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, a não entrega de documentação necessária inviabilizando a assinatura do contrato ou não assinar contrato, estando, em qualquer situação, no prazo de validade da proposta:

Penas:
Multa de 10% do valor total da proposta ou lance final, no valor mínimo de R$ 10.000,00; e
Impedimento de licitar e de contratar com a União por 18 meses.

6. Comportamento inidôneo, considerando-se, dentre outros:

6.1. Participar do certame em situação restritiva que o impeça, a exemplo de licitante impedida, suspensa do direito de licitar ou contratar, descredenciado no SICAF
Penas:
Multa de 7% do valor total da proposta ou lance final, no valor mínimo de R$ 7.000,00; e
Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANEEL por 24 meses.

6.2. Licitante não habilitada ou não qualificada
Penas:
Multa de 10% do valor total da proposta ou lance final, no valor mínimo de R$ 10.000,00; e
Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANEEL por 12 meses.

6.3. Falsidade documental ou ideológica
Penas:
Multa de 20% do valor total da proposta ou lance final, no valor mínimo de R$ 20.000,00; e
Impedimento do direito de licitar e contratar com a União por 30 meses.

6.3.1. Considera-se, dentre outras, documentação falsa, a apresentação de:

6.3.1.1. Documento com conteúdo falso;
6.3.1.2. Documentação com emenda ou rasura que prejudique a veracidade de informações;
6.3.1.3. Declaração falsa quanto ao enquadramento como ME/EPP e para efeito do Decreto nº 7.174/2010 e normativas que se sucederem;
6.3.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
6.3.1.5. Comportar-se de modo inidôneo.

7. Frustrar o caráter competitivo do certame; agir em conluio ou em desconformidade com a lei, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances; induzir a erro no julgamento; modificar a proposta apresentada, a exemplo de incluir, retirar ou alterar propostas e especificações do objeto apresentado, da qualificação e habilitação do licitante; agir com fraude, inclusive fiscal; fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato; ou cometer fraude de qualquer natureza; praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
Penas:
Multa de 25% do valor total da proposta ou lance final, no valor mínimo de R$ 25.000,00; e
Impedimento do direito de licitar e contratar com a União por 36 meses.

8. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
Pena mínima de multa entre 5% e 20% do valor do contrato.

9. Dar causa à inexecução parcial do contrato.
Pena mínima de multa entre 10% e 25% do valor do contrato.

10. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
Pena mínima de multa entre 15% e 30% do valor do contrato.

11. Dar causa à inexecução total do contrato;
Pena mínima de multa entre 20% e 30% do valor do contrato.

12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, apreciará as justificativas arguidas, considerará o princípio da proporcionalidade, a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à Administração, embora não se confundam a

responsabilidade civil com a administrativa e parâmetros estipulados na infração de desistência.

12.1. A dosimetria das penas, segundo a modalidade de pena cominada considerará, salvo se elemento constitutivo da infração, na seguinte ordem:

12.1.1. Causa de aumento em 10%:

12.1.1.1. Histórico de punições: outras condenações por infrações administrativas, inclusive em diversas entidades e órgãos, em penas iguais ou diversas em razão de mesmas ou diversas condutas e infrações conforme registrado no SICAF nos 36 meses precedentes.

12.1.2. Causas de diminuição da pena, cada qual em 10%, dentre outras provadas pelo apenado:

12.1.2.1. Imediata comunicação do fato;

12.1.2.2. Confissão;

12.1.2.3. Diminuição do dano;

12.1.2.4. Reparação do prejuízo.

12.2. Reincidência específica. O mesmo comportamento cometido perante a ANEEL nos precedentes 36 meses devidamente apurado e sancionado, independentemente da pena cominada importará:

12.2.1. Aumento da cominada penalidade em 50% (cinquenta por cento), até o limite temporal de 60 (sessenta) meses; e

12.2.2. Caso não haja sanção restritiva do direito de licitar, também importará a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANEEL por 24 meses.

12.3. Concurso de infrações.

12.3.1. Concurso formal. Múltiplas infrações resultantes de uma mesma conduta, quer omissiva, quer comissiva. Cominando-se penas da mesma espécie, as mesmas são somadas e após se reduz da pena unificada percentual de 30% para cada infração.

12.3.2. Concurso material. Múltiplas infrações decorrentes de inúmeras condutas são punidas com a soma das penas de mesma espécie.

12.4. As penalidades terão necessária publicidade e registro, sobretudo no SICAF; são independentes, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, no tocante à responsabilidade civil, penal e administrativa, tais quais:

12.4.1. Provocar a iniciativa do Ministério Público;
12.4.2. Oficiar ao Tribunal de Contas da União, em face do artigo 46 da Lei nº 8.443/92;
12.4.3. Instaurar processos administrativos, em face da Lei nº 12.846/13.

12.5. A aplicação de qualquer penalidade realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, julgará as justificativas arguidas, levando em consideração o princípio da proporcionalidade, a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à Administração, embora não se confundam a responsabilidade civil com a administrativa, observado o princípio da proporcionalidade, a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública, a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

14. Sem prejuízo do andamento do processo de apuração da infração, o instrumento contratual – consideradas a urgência da necessidade pública e a gravidade da conduta apurada - poderá ter sua vigência iniciada; finda a apuração e confirmada a hipótese de condenação administrativa, o ajuste, se vigente, estará sujeito à rescisão unilateral/cancelamento.

14.1. Os valores das multas consistem em créditos a serem recolhidos no prazo e forma legal, resguardados atos de cobrança e execução, administrativa e judicial, na forma sequencial e prioritária de compensação, retenção e dedução dos pagamentos devidos pela Administração; pagamento mediante Guia de Recolhimento da União – GRU; desconto do valor da garantia prestada.

14.1.1. É possível, ad cautelam, a retenção do valor da multa presumida antes da instauração do regular procedimento administrativo.

14.2. As comunicações e documentos afetos aos processos de apuração de responsabilidade administrativa podem ser remetidos via eletrônica ao e-mail da parte apurada constante de cadastros oficiais, tanto da pessoa jurídica apurada, quanto dos seus sócios, dirigentes e administradores, notadamente o SICAF, assegurado e certificado o envio e o recebimento da notificação eletrônica, como definida na Resolução ANEEL nº 804/2018 e normativas que se seguirem.

14.3. Nos Pregões eletrônicos, considerando o dever de o licitante acompanhar o certame até o encerramento final de sua sessão, é válido e deve ocorrer de forma preferencial o ato do Pregoeiro que identifica as condutas de licitantes como possíveis infrações administrativas.

14.3.1. O ato de identificação será aposto na plataforma onde transcorre a licitação, valendo-se como regular comunicação do apurado, preferencialmente após a aceitação da(s) proposta(s) vencedora(s)

14.3.2. Após a mencionada identificação, inicia-se, no primeiro dia útil subsequente, o prazo de cinco dias úteis para que o interessado, desejando, apresente manifestação preliminar.

14.3.2.1. O protocolo da peça e demais afetas ao processo de apuração de responsabilidade administrativa deve ser em via original na ANEEL em meio físico ou, havendo assinatura digital (token), pelo Protocolo Digital (instruções em https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/processo-eletronico/protocolo-digital).

14.3.2.1.1. É possível apresentação condicional de cópia.

14.3.2.1.1.1. A remessa de cópia pode ocorrer no prazo legal, por fax (61.2192-8882), protocolo digital sem assinatura digital ou remetida ao e-mail, correio eletrônico apuraresp@aneel.gov.br.

14.3.2.1.1.2. Todas as hipóteses de apresentação de cópia exigem, necessariamente, o protocolo das vias originais em até 5 dias do fim do prazo.

14.3.2.1.1.2.1. O prazo inicial para apresentação da via original se origina no dia imediatamente subsequente, útil ou não, ao fim do prazo para validamente ocorrer o ato de apresentação.

14.3.3. Após o transcurso do aludido prazo, com ou sem a resposta do licitante apurado, a autoridade superior deliberará a abertura de processo administrativo para apurar e eventualmente penalizar conduta ilícita administrativa do licitante no transcurso licitatório.

14.3.3.1. Havendo manifestação prévia, os seus fundamentos serão levados em conta para identificar manifesta falta de pressuposto processual.

14.3.3.2. Na eventualidade de o licitante ter aposto no sistema onde transcorre o Pregão Eletrônico a intenção de recurso face a sua exclusão ou para atacar a recusa da proposta que ofertou, as apresentadas razões de recurso serão consideradas para a abertura de processo administrativo para apurar e eventualmente penalizar conduta ilícita administrativa do licitante no transcurso licitatório.

14.3.3.2.1. Destaca-se que não se confundem os expedientes:

14.3.3.2.1.1. Relacionados com a recusa da proposta e a desclassificação do licitante, a exemplo da intenção de recurso registrada no sistema do Pregão Eletrônico e a apresentação das razões recursais; o juízo de reconsideração pelo Pregoeiro e a análise do recurso pela autoridade;

14.3.3.2.1.2. Relacionados com eventual infração administrativa do licitante no transcurso do Pregão Eletrônico, a exemplo do ato do Pregoeiro que a identifica; defesa prévia pelo licitante; abertura de processo administrativo para apurar e eventualmente penalizar eventual conduta ilícita administrativa do licitante no transcurso licitatório pela autoridade.

14.3.4. A abertura de processo administrativo para apurar e eventualmente penalizar conduta ilícita administrativa do licitante no transcurso licitatório não ocorrerá nas hipóteses devidamente justificadas de:
14.3.4.1. Flagrante regularidade da conduta identificada;
14.3.4.2. Patente causa que exclua a responsabilidade em tese apurada.

14.3.5. Estando o feito em ordem, a autoridade proferirá decisão da qual cabe recurso administrativo à autoridade superior.

15. Serão envidados esforços, dentre outros aspectos procedimentais e sancionatórios, em conformidade aos preceitos da Lei 14.133/31 e à sua principiologia, considerando, ademais, a impossibilidade de predeterminação da eventual sanção e da caracterização do ilícito, no processo de apuração de responsabilidade administrativa, inclusive prazos, embora impróprios e não peremptórios para a Administração, as seguintes orientações/boas práticas:

15.1. Considerando as diretivas do TCU, na dúvida acerca de possível infração, deve-se instaurar processo de apuração de responsabilidade administrativa; da mesma sorte em que aparente não haver infração ou não seja o caso de incidir pena, hipóteses que igualmente ensejam a instauração, processamento e julgamento em processo administrativo sancionatório; responsabilidade do sancionador, derivado do poder-dever punitivo, disciplinar, afeto à cláusula exorbitante, indisponibilidade e supremacia do interesse público;
15.2. Defesa prévia no prazo de quinze dias úteis;
15.3. Cumulação da pena de multa às demais, na forma do art. 156 da Lei 14.133/21, especialmente, além da multa, as sanções impeditivas;
15.4. Pena mínima do impedimento de licitar e de contratar de seis meses;
15.5. Na aplicação de penalidades, observância dos critérios do §1º do art. 156 da Lei 14.133/21 e das finalidades preventiva, educativa e repressiva, além de punitiva;
15.6. Advertência apenas hábil no curso contratual;
15.7. Condução do processo por comissão formada por no mínimo dois servidores públicos estáveis;
15.8. Apresentação pela comissão processante de relatório conclusivo;
15.9. Relatório conclusivo enfrentando as principais razões de fato e de direito deduzidas na defesa, na situação em concreto sob análise, motivando acatamento ou não das razões de defesa e de recurso (hipótese de Nota Técnica em juízo de reconsideração);
15.10. Oportunidade de dedução de alegações finais no prazo de quinze dias uteis após relatório conclusivo;
15.11. Proceder à consultoria de assessoria jurídica prévia à tomada de Decisão SGA;
15.12. Esforços pela comissão processante para minutar sugestão de Decisão SGA para a autoridade competente consoante a sua convicção, atendendo aos princípios da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da proporcionalidade, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro);
15.13. Mesmo em caso de dispensa de licitação ou contratação direta, a necessidade de se comprovar a proposta mais vantajosa;
15.14. Garantia do contraditório e da ampla defesa em vista da concretização do devido processo legal;
15.15. Prioridade às fases de instrução e executória diante da pluralidade de feitos a cargo da comissão processante;
15.16. Ofício à seguradora em caso de garantia securitária- aviso de expectativa de sinistro instruída com cópia da notificação inaugural;

15.17. Uso dos meios céleres de comunicação, primeiramente notificação eletrônica, residualmente notificação à apurada endereçada em cadastros oficiais, notadamente SICAF e em caso de frustração em Imprensa Oficial;

15.18. Efeito suspensivo diante da interposição recursal, a se realizar em quinze dias úteis, exceto face a pena de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, atacada por pedido de reconsideração no mesmo prazo;

15.19. Inscrição das penas e publicidade das mesmas no prazo de quinze dias da sua estabilização.