Empresa de Pesquisa Energética - EPE

Edital de Pregão Eletrônico PE.EPE.008/2026

SERVICE DESK

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

SUMÁRIO DAS CONDIÇÕES GERAIS

1. INFORMAÇÕES GERAIS 3
2. OBJETO 3
3. VALOR ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA 3
4. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA 4
5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO 4
6. CREDENCIAMENTO 7
7. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES 7
8. APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS 9
9. SESSÃO PÚBLICA 12
10. VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS 12
11. FORMULAÇÃO DOS LANCES 13
12. DIREITO DE PREFERÊNCIA 15
13. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS 16
14. NEGOCIAÇÃO 19
15. HABILITAÇÃO 19
16. RECURSOS 27
17. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO 28
18. CONTRATAÇÃO 29
19. SANÇÕES ADMINSTRATIVAS 31
20. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 32
21. DISPOSIÇÕES FINAIS 33

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. A **EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA – EPE**, doravante denominada EPE, empresa pública federal vinculada ao Ministério de Minas e Energia, com autorização constante da Lei nº 10.847, de 15 de março de 2004, regulamentada pelo Decreto nº 5.184, de 16 de agosto de 2004. com sede na Esplanada dos Ministérios Bloco "U", Sala 752, CEP 70.065-900, Brasília/DF e Escritório Central na Praça Pio X, n° 54, 2° ao 7° andar, Centro, CEP 20.091-040, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 06.977.747/0002-61, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local indicados neste edital, fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO DO TIPO MENOR PREÇO GLOBAL**.

1.2. O procedimento licitatório obedecerá às Leis nº 13.303, de 30 de junho de 2016; nº 8.248, de 23 de outubro de 1991; à Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; aos Decretos nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016; nº 8.538, de 6 de outubro de 2015; nº 7.174, de 12 de maio de 2010; e nº 10.024, de 20 de setembro de 2019; ao Regulamento de Licitações e Contratos da EPE - RLC,[1] bem como as normas e condições estabelecidas neste edital.

2. OBJETO

2.1. O objeto desta licitação, conforme especificação indicada neste edital e respectivos anexos, consiste na contratação do fornecimento de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com central de atendimento remota e presencial na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), além da execução de tarefas de demanda não rotineiras.

2.2. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no sistema eletrônico do pregão e as especificações técnicas constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

2.3. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratual.

3. VALOR ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. O valor estimado para a presente contratação é de **R$ 3.370.104,96** (três milhões, trezentos e setenta mil, cento e quatro reais e noventa e seis centavos).

3.2. A EPE é uma empresa pública federal dependente dos recursos do orçamento da União, conforme previsto no artigo 2º, inciso III, da Lei Complementar nº 101/2000, e, portanto, a efetivação e manutenção desta contratação dependerá da existência dos

[1] Disponível no sítio da EPE: Regulamento de Licitações e Contratos (epe.gov.br).

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

respectivos créditos no Orçamento Geral da União.

3.3. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta do Programa de Trabalho a serem definidos quando da emissão da respectiva nota de empenho.

4. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

4.1. A sessão pública deste pregão terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, no endereço eletrônico, data e horário abaixo discriminados:

Endereço Eletrônico: https://www.gov.br/compras/pt-br

Data: 06 de outubro de 2026

Horário: 10:00h (horário de Brasília/DF)

UASG: 325001

4.2. 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 e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em outro sentido.

4.3. As datas e horários poderão sofrer alterações de acordo com os aditamentos feitos ao edital, cabendo à Licitante o acompanhamento permanente das possíveis alterações.

4.4. Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderá participar deste pregão qualquer pessoa física ou jurídica legalmente estabelecida no País que atenda às exigências deste edital e seus anexos.

5.2. Não será permitida a participação nesta licitação de sociedades organizadas sob a forma de consórcio, cooperativas ou Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP.

5.3. Estão impedidas de participar deste pregão, as pessoas físicas ou jurídicas:

a) referidas nos artigos 38 e 44 da Lei nº 13.303/2016;

b) impedidas de licitar e contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal, na forma prevista no inciso III e § 4º do artigo 156 da Lei nº 14.133/2021, bem como suspensas temporariamente

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

e impedidas de contratar com a EPE, conforme inciso III do artigo 83 da Lei nº 13.303/2016;

c) declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública Federal, na forma prevista no inciso IV do artigo 156 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo Tribunal de Contas da União, na forma prevista no artigo 46 da Lei nº 8.443/1992;

d) proibidas de contratar com o Poder Público, conforme previsto no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992;

e) proibidas de licitar e contratar com a Administração Pública, com fundamento em outros dispositivos legais não mencionados nas alíneas "a" a "d" deste subitem.

f) enquadradas nas hipóteses previstas no artigo 22 e 23 do RLC/EPE;

g) estrangeiras que não funcionem no País;

h) com objeto social, constante do contrato ou estatuto social, incompatível com o objeto da licitação; e

i) que tenha sofrido declaração de falência ou dissolução.

5.4. Será admitida a participação de Licitantes em recuperação judicial ou extrajudicial neste pregão, desde que atendam integralmente aos requisitos de habilitação estabelecidos neste edital.

5.5. As Licitantes deverão apresentar declaração de conformidade aos referidos dispositivos, conforme **Anexo IV - Modelo de Declaração** do presente edital.

5.6. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste edital serão verificados perante:

a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF);

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

c) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);

d) Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP);

e) Cadastro de responsáveis declarados inidôneos; e

f) Outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

5.7. Constatada a ocorrência objetiva de uma das hipóteses de impedimento de participação previstas neste capítulo, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva Licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria e, eventualmente, a comprovação do afastamento dos efeitos da causa

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

impeditiva de participação no certame.

5.8. A Licitante poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

5.9. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com a EPE e nas notas fiscais/faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados.

5.10. Não será admitida a emissão de notas fiscais/faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da licitação.

5.11. Será permitida a participação de sociedades optantes do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, observadas as orientações dispostas nos subitens a seguir:

a) a Licitante optante do SIMPLES que vier a executar atividade vedada pelo artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006 não poderá beneficiar-se da condição de optante;

b) na hipótese do subitem anterior, uma vez celebrado o contrato, a contratada deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006;

c) a Licitante optante do SIMPLES, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do contrato; e

d) se a Licitante optante do SIMPLES extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do contrato, uma vez sendo contratada deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.12. A participação na presente licitação implica tacitamente para a Licitante:

a) a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste edital;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

b) a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor; e

c) a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos e materiais apresentados em qualquer fase do processo.

6. CREDENCIAMENTO

6.1. As Licitantes e seus representantes legais deverão estar previamente cadastrados no Portal de Compras do Governo Federal antes da data de realização do pregão, devendo credenciar-se no cadastro do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES), disponível no sítio **https://www.gov.br/compras/pt-br**/, utilizando certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

6.2. As informações sobre o cadastramento e credenciamento nos sistemas deverão ser obtidas no site **https://www.gov.br/compras/pt-br**, através dos manuais disponíveis para consulta e impressão naquele site e nos órgãos da Administração.

6.3. O credenciamento/cadastramento se dará conforme Instrução Normativa SEGES nº 3/2018.

6.4. A Licitante descredenciada no SICAF terá sua chave de identificação (login) e senha do Compras suspensas automaticamente.

6.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da Licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

6.6. Caberá a Licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6.7. O uso da senha de acesso ao Portal de Compras pela Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à EPE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

7.1. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá pedir esclarecimentos e impugnar o edital, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** antes da data fixada para a ocorrência do certame, por meio de documento escrito e assinado.

7.2. A impugnação ao presente edital deverá ser apresentada por meio do endereço eletrônico **editais@epe.gov.br** ou, ainda, protocolada no endereço

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

discriminado abaixo, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h:

Empresa de Pesquisa Energética – EPE
Superintendência de Recursos Logísticos – SRL
Praça Pio X, n° 54 - Edifício Marques dos Reis, 5° andar
Centro, CEP 20.091-040, Rio de Janeiro – RJ
Ref.: Pregão Eletrônico nº PE.EPE.008/2026

7.3. Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentados intempestivamente, fora da forma estabelecida neste edital e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela impugnante.

7.4. Ao receber pedido de esclarecimentos ou impugnação, o Pregoeiro deverá remetê-lo imediatamente à unidade requisitante, para que ofereça resposta motivada.

7.5. A impugnação não possui efeito suspensivo.

7.6. Os esclarecimentos e impugnações serão decididos e respondidos pelo Pregoeiro no prazo de até **3 (três) dias úteis** contados da data do recebimento do pedido de esclarecimento ou impugnação.

7.7. Caso o pedido de impugnação não seja respondido no prazo estabelecido neste capítulo, a abertura do pregão poderá ser adiada, de modo que seja respeitado o prazo de intervalo entre a data da resposta ao pedido de impugnação e a abertura da licitação.

7.8. A decisão de adiamento da abertura da licitação prevista no subitem anterior e a remarcação de sua abertura é de competência do Pregoeiro.

7.9. Somente terão validade os esclarecimentos prestados por intermédio do Pregoeiro.

7.10. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formalização das propostas.

7.11. Todas as repostas aos esclarecimentos passam a ser parte integrante do edital, sendo de responsabilidade das Licitantes acompanhar as divulgações no sítio do sistema eletrônico do pregão e no sítio da EPE.

7.12. A Licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizada quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo à EPE a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância da Licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

8. APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1. Após a divulgação do edital, as Licitantes deverão cadastrar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

8.2. Para o adequado cadastramento da proposta no sítio do sistema eletrônico, a Licitante deverá consignar, nos campos próprios, as informações exigidas pelo sistema, observando, para tanto, as especificações do objeto constantes deste edital.

8.3. O campo 'Descrição Detalhada do Objeto Ofertado' será destinado às informações complementares da proposta.

8.4. A Licitante deverá registrar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global do objeto, observados o quantitativo, o valor unitário e a unidade de medida a ser adotada, conforme estabelecido no **Termo de Referência - Anexo I** e no **Modelo de Proposta - Anexo II** deste edital.

8.5. Os valores deverão ser expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto deste edital.

8.6. A Licitante é a responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

a) no caso de cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual; e

b) no caso de cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

8.7. 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, devendo a Licitante ou contratada apresentar ao Pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

8.8. A Licitante microempresa ou empresa de pequeno porte optante do SIMPLES deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

8.9. Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2016, as Licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do SIMPLES deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

8.10. A Licitante deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as declarações:

a) de condições de participação:

i. sobre ciência do edital;

ii. sobre inclusão de custos para atender obrigações trabalhistas.

b) para fins de habilitação:

i. sobre atendimento aos requisitos de habilitação;

ii. sobre inexistência de impedimento à habilitação;

iii. sobre conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

iv. sobre ausência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos.

c) de cumprimento da legislação trabalhista:

i. sobre inexistência de tratamento desumano ou degradante;

ii. sobre cumprimento às exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

8.11. A Licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar sua condição em campo próprio do sistema.

8.12. Uma vez certificada, após o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará a Licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

8.13. Quando convocada pelo Pregoeiro, após o encerramento da fase de disputa de lances, a Licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar sua proposta, em conformidade com o último lance ofertado ou valor negociado.

8.14. Caso entenda pertinente, com vistas a conferir maior celeridade ao certame, o Pregoeiro poderá convocar as demais Licitantes classificadas para encaminhamento de suas propostas concomitantemente, em conformidade com o último lance ofertado.

8.15. Ressalta-se que, na hipótese prevista no **subitem 8.14**, o julgamento das propostas observará estritamente a ordem de classificação das Licitantes no certame, não configurando qualquer afronta à ordem estabelecida.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

8.16. A proposta deverá ser formulada com base no **Modelo de Proposta – Anexo II** deste edital e deverá conter:

a) especificação clara e completa do bem ou serviço ofertado, sem conter alternativas de preço, ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

b) preços unitário e total dos itens descritos na tabela constante no **Modelo de Proposta – Anexo II**, expressos em R$ (reais) com aproximação de até duas casas decimais.

c) prazo de validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação da EPE e aceitação da Licitante;

d) declaração expressa de que estão incluídos nos preços cotados todos os impostos, taxas, fretes, contribuições parafiscais, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas necessárias ao cumprimento fiel e integral do objeto do edital e seus anexos, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

e) referência ao número do edital do pregão, razão social, CNPJ, endereço completo, bem como seus dados bancários (nome e número do banco, agência e número da conta onde deseja receber os créditos); e

f) meios de comunicação disponíveis para contato, como, por exemplo, telefone e e-mail.

8.17. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas das demais Licitantes.

8.18. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da Licitante, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos e oficializará, ainda, sua declaração expressa, sob as penalidades da Lei, que está ciente de que **NÃO** poderá contratar com a EPE caso esteja enquadrada em quaisquer das hipóteses previstas no **subitem 5.3.**

8.19. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.20. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço.

8.21. Até a data de abertura da sessão, a Licitante poderá retirar ou substituir a proposta e/ou os documentos de habilitação anteriormente cadastrados.

8.22. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

8.23. O encaminhamento da proposta de preços não resulta em ordem de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

classificação das propostas, o que ocorrerá somente após a etapa de lances/negociação.

8.24. Os documentos que compõem a proposta da Licitante melhor classificada somente serão disponibilizados para avaliação, tanto pelo Pregoeiro como para as demais participantes, após o encerramento do envio de lances.

9. SESSÃO PÚBLICA

9.1. O presente pregão eletrônico ocorrerá em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, a ser presidida pelo Pregoeiro.

9.2. A partir da data e horário previstos no **subitem 4.1** deste edital terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico nº **PE.EPE.008/2026**, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.

9.3. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as Licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico ("*chat*").

9.4. Diante da indisponibilidade momentânea do campo próprio do sistema eletrônico, a Licitante deverá formalizar o apontamento, de imediato e exclusivamente, pelo e-mail **editais@epe.gov.br**, sob pena de preclusão da oportunidade de alegação da matéria, devendo o Pregoeiro registrar o fato no *"chat"* e relatar o teor das comunicações.

9.5. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

9.6. Incumbirá, ainda, à Licitante, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9.7. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no *"chat"*, os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

10. VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

10.1. A verificação, pelo Pregoeiro, da conformidade das propostas cadastradas pelas Licitantes com os requisitos estabelecidos neste edital será feita exclusivamente na fase de julgamento, ressalvado o disposto no **subitem 10.2.**

10.2. Durante a etapa de envio de lances, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta que possa comprometer a regularidade do certame, a dinâmica da disputa

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

e/ou causar prejuízo à competitividade do processo licitatório, assim compreendidas a proposta que apresente:

a) objeto em manifesta desconformidade com as características especificadas no edital ou que apresente elemento que possibilite a pronta identificação da Licitante; e

b) preços manifestamente inconsistentes ou com presunção absoluta de inexequibilidade.

10.3. Serão considerados preços manifestamente inconsistentes quando ofertado valores ou percentuais simbólicos, irrisórios ou de valor zero, claramente incompatíveis com os praticados no mercado e com os custos estimados para a execução do objeto.

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

10.5. O Pregoeiro apresentará, mediante despacho, as razões para a prévia desclassificação da proposta, esclarecendo os motivos que ensejaram a decisão em vista do disposto no **subitem 10.2.**

11. FORMULAÇÃO DOS LANCES

11.1. Iniciada a fase competitiva e reveladas as propostas de preços, as Licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

11.2. As Licitantes poderão oferecer lances sucessivos, sendo aceitos somente lances cujos valores sejam inferiores ao último lance registrado pela própria Licitante, podendo este ser superior ao menor valor registrado no sistema.

11.3. Caso a Licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

11.4. É obrigação da Licitante observar, quando da divulgação do certame no sítio do sistema eletrônico, o percentual ou valor mínimo estipulado entre os lances, não cabendo alegação do seu desconhecimento.

11.5. Os lances deverão ser formulados considerando o valor global do objeto ofertado e a necessidade de cumprimento das obrigações previstas neste edital e em seus anexos.

11.6. Lances simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os praticados no mercado e com os custos estimados para a execução do objeto, serão excluídos do sistema pelo Pregoeiro.

11.7. A possibilidade de exclusão de lance inexequível por parte do Pregoeiro não desonera a Licitante da responsabilidade pelo registro da oferta, ainda que haja erro manifesto.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

11.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

11.9. Durante o transcurso da sessão pública as Licitantes serão informadas, em tempo real, do menor valor registrado que tenha sido apresentado pelas demais Licitantes, vedada a identificação da detentora do lance.

11.10. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

11.11. A 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, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

11.12. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

11.13. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública do pregão será suspensa e reiniciará somente após comunicação aos participantes, decorridas no mínimo **24 (vinte e quatro) horas**, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

11.14. Será adotado para este pregão eletrônico o **MODO DE DISPUTA ABERTO.**

11.15. No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

11.16. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

11.17. Na hipótese de não haver novos lances a sessão pública será encerrada automaticamente.

11.18. O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, **no mínimo**, **R$ 1.500,00** (mil e quinhentos reais), tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta.

11.19. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o Pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço disposto no parágrafo único do art. 7º do Decreto nº 10.024/2019, mediante justificativa.

11.20. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do art. 55 da Lei nº 13.303/2016.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

12. DIREITO DE PREFERÊNCIA

12.1. Somente farão jus ao direito de preferência as Licitantes que tenham declarado tal condição em campo próprio do sistema eletrônico, quando do cadastramento da proposta de preços.

12.2. Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

a) o empate ficto ocorrerá quando as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **5% (cinco por cento)** superiores à proposta de Licitantes não enquadradas nos conceitos abrangidos pela Lei Complementar nº 123/2006;

b) ocorrendo empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada, automaticamente pelo sistema, para, querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de **5 (cinco) minutos** após o encerramento da etapa de lances, sob pena de preclusão do direito de preferência na contratação, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será declarada vencedora do certame;

c) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada não apresente nova proposta abaixo da proposta originalmente vencedora ou apresente proposta de preço inaceitável, serão convocadas sucessivamente as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito, até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto;

d) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, deve ser realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro pode apresentar melhor oferta;

e) caso nenhuma das microempresas e empresas de pequeno porte apresentem propostas abaixo da proposta originalmente vencedora, o objeto licitado será adjudicado à Licitante que a tiver apresentado, independente do empate ficto estabelecido pela Lei Complementar nº 123/2006.

12.3. Para a contratação de bens e serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei n° 8.248/1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174/2010.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

13. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

13.1. O julgamento das propostas ocorrerá pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

13.2. Na análise da efetividade da proposta mais bem classificada após a fase de lances, será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

13.3. O Pregoeiro poderá realizar diligências para verificar quaisquer aspectos que julgue necessários à avaliação da conformidade da proposta, podendo solicitar, inclusive, a complementação de informações e a juntada posterior de documentos complementares à proposta.

13.4. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, os arquivos deverão ser enviados por meio de campo próprio do sistema eletrônico do pregão – opção "Enviar Anexo".

13.5. O prazo para envio dos referidos documentos será definido pelo Pregoeiro, observado o período mínimo de **24 (vinte e quatro) horas**, considerado a complexidade das informações e da documentação solicitadas, devendo a respectiva decisão ser registrada em campo próprio do sistema eletrônico.

13.6. O prazo referenciado no **subitem 13.5** poderá ser ampliado motivadamente pelo Pregoeiro, a depender das circunstâncias, ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da Licitante.

13.7. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio dos documentos pelo sistema, será admitido, excepcionalmente, o envio do respectivo arquivo para o e-mail **editais@epe.gov.br**, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no *"chat"* a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para as demais Licitantes interessadas.

13.8. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da EPE ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

13.9. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida na proposta, o Pregoeiro poderá exigir que a Licitante classificada em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de **2 (dois) dias úteis** contados da solicitação.

13.10. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais Licitantes.

13.11. 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 será recusada, e a Licitante desclassificada.

13.12. O Pregoeiro recusará somente as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida e desclassificará a Licitante.

13.13. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizará motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

13.14. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pela Licitante em relação aos quais ela renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

13.15. Se houver indícios de inexequibilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá realizar diligências para aferir a sua exequibilidade ou exigir da Licitante que ela seja demonstrada, observadas, nessa hipótese, as disposições dos subitens anteriores.

13.16. O Pregoeiro poderá exigir da Licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham indicação dos preços de insumos (tais como composições de custos ou propostas de terceiros), dos salários e remunerações (tais como acordos, convenções e sentença coletivas, tabelas de honorários profissionais ou contratos de prestação de serviços) e outras informações pertinentes (tais como notas fiscais de insumos ou outros contratos similares), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

13.17. Qualquer Licitante poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

13.18. O Pregoeiro deverá recusar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis.

13.19. Consideram-se vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

13.20. O Pregoeiro não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o Pregoeiro a erro.

13.21. O Pregoeiro definirá o prazo para que a Licitante promova a correção dos defeitos de sua proposta, observado o período mínimo de **24 (vinte e quatro) horas**, considerado o grau de complexidade das alterações a serem efetuadas, devendo a respectiva decisão ser registrada em campo próprio do sistema eletrônico, observadas, nessa hipótese, as disposições dos **subitens 13.4, 13.6** e **13.7**.

13.22. O Pregoeiro indicará expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos.

13.23. A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para a EPE.

13.24. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

13.25. A proposta será desclassificada, portanto, quando:

a) não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital e em seus anexos;

b) apresentar preços manifestamente inexequíveis;

c) não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela EPE;

d) contiver vícios insanáveis; e

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

13.26. Se a proposta mais bem classificada não for aceitável ou se a Licitante não atender às exigências técnicas e de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

13.27. Nos termos do **subitem 8.14**, o Pregoeiro poderá, se entender pertinente e com vistas a conferir maior celeridade ao certame, convocar as demais Licitantes classificadas para o encaminhamento concomitante de suas propostas, em conformidade com o último lance ofertado.

13.28. Na hipótese do item anterior, observado o disposto nos **subitens 8.15 e 13.26**, o julgamento respeitará estritamente a ordem de classificação no certame, não configurando afronta à ordem estabelecida.

13.29. Caso a proposta classificada em primeiro lugar tenha se beneficiado da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro solicitará à Licitante que envie imediatamente, por meio eletrônico, com posterior encaminhamento por via postal, o documento comprobatório da caracterização do produto manufaturado nacional, nos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

termos da legislação.

13.30. A Licitante que não apresentar o documento comprobatório, ou cujo produto não atender aos regulamentos técnicos pertinentes e normas técnicas brasileiras aplicáveis, não poderá usufruir da aplicação da margem de preferência, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

13.31. Na hipótese do item anterior, bem como em caso de inabilitação da Licitante, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

13.32. Sendo aceitável a proposta, o Pregoeiro convocará a Licitante para a negociação.

14. NEGOCIAÇÃO

14.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública e iniciada a etapa de julgamento das propostas, o Pregoeiro negociará pelo sistema eletrônico, com a Licitante detentora da melhor proposta, condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no edital e nos seus documentos anexos.

14.2. O valor da proposta, após a negociação, não poderá superar o orçamento estimado pela EPE, sob pena de desclassificação da Licitante.

14.3. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro procederá a análise dos documentos de habilitação e convocará a Licitante para o envio de sua proposta comercial ajustada, nos termos dos **subitens 13.4** e **13.7**.

15. HABILITAÇÃO

15.1. Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o Pregoeiro procederá à verificação da habilitação da Licitante mais bem classificada.

15.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da Licitante detentora da proposta mais bem classificada, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação da empresa no certame ou a futura contratação, conforme art. 38 do RLC/EPE.

15.3. Constatada a existência de sanção impeditiva em face da Licitante, o Pregoeiro reputará a Licitante excluída do certame por não preencher os requisitos de participação.

15.4. A habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar e dos respectivos sócios, será verificada por meio de consulta online no SICAF, abrangendo os níveis II,

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

III, IV e VI, conforme previsto na Instrução Normativa nº 03/2018, de 26/04/2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

15.5. Caso conste do SICAF a existência de "Ocorrências Impeditivas Indiretas" em relação à primeira classificada no certame, o Pregoeiro deverá promover diligências destinadas ao levantamento de indícios, a fim de verificar a eventual configuração de tentativa de fraude ou de burla às hipóteses previstas no art. 5º, IV, "e", e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

15.6. Constituem indícios de tentativa de fraude ou de burla, a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, especialmente quando presentes as seguintes características:

i. identidade dos sócios;

ii. atuação no mesmo ramo de atividades;

iii. data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;

iv. compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos;

v. identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos; ou

vi. identidade de telefones, e-mails e demais informações de contato.

15.7. Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos no subitem anterior, o Pregoeiro registrará, no *"chat"*, as ocorrências identificadas, suspenderá o certame e oportunizará à Licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de **5 (cinco) dias**, devendo a Licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

15.8. Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos de sanção aplicada a outra empresa, o Pregoeiro, ao estender à Licitante os efeitos das sanções que acarretem a impossibilidade de licitar e contratar com a EPE:

a) inabilitará a Licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a EPE; e

b) relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da Licitante pela prática de comportamento inidôneo.

15.9. O Pregoeiro poderá realizar consultas diretas a bases de dados e/ou a sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo as informações, os dados e/ou os documentos obtidos meio legal de prova, especialmente na hipótese de a Licitante apresentar documentação vencida junto ao SICAF.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

15.10. Na hipótese de as informações, os dados e/ou os documentos não poderem ser obtidos em sítios oficiais, os mesmos deverão ser apresentados pela Licitante.

15.11. Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, será analisada a declaração cadastrada pela Licitante no sistema eletrônico, conforme **Anexo IV - Modelo de Declaração**.

15.12. As Licitantes que não estiverem cadastradas no SICAF nos níveis de credenciamento exigidos no **subitem 15.4** deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, à Regularidade Fiscal e à Qualificação Econômico-Financeira:

a) Habilitação Jurídica:

i. prova do registro de identidade civil (registro geral), no caso de pessoa física;

ii. prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), caso tal informação não conste no documento mencionado no inciso I;

iii. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), conforme o caso;

iv. contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a finalidade ou o objeto social compatível com o objeto da licitação.

v. ato formal de designação e/ou procuração dos representantes com os poderes necessários para formalização da contratação, acompanhado da ata da eleição da Diretoria, conforme o caso; e

vi. decreto de autorização ou equivalente, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

b) Regularidade Fiscal e Trabalhista:

i. prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;

- Para as contratações de maior vulto ou repercussão para a EPE, conforme Plano de Contratação Anual, poderá ser solicitada prova da regularidade com a Fazenda Pública Estadual e Municipal do domicílio ou sede do Licitante, mediante a apresentação das respectivas Certidões Negativas de Débitos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ii. prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF); e

iii. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

c) Qualificação Econômico-Financeira:

i. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da Licitante;

- Na hipótese de a sede ser situada em outra localidade que não a Capital do Rio de Janeiro, poderá ser exigido da Licitante que apresente a relação dos Cartórios de Distribuição da Comarca que expede a certidão mencionada neste inciso, emitida pelo órgão competente.

ii. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

iii. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

iv. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

v. as empresas cadastradas ou que não estejam cadastradas no SICAF nos níveis de credenciamento exigidos no **subitem 15.4**, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

vi. quando sociedade anônima, a Licitante deverá apresentar o Balanço Patrimonial devidamente registrado na Junta Comercial e publicado em Diário Oficial e jornais de grande circulação, na forma do art. 289, *caput*, da Lei nº 6.404/1976:

- Quando constituída sob outra forma societária, deverá a Licitante apresentar o Balanço acompanhado de cópia do Termo de Abertura e de Encerramento do Livre Diário do qual foi extraído, de acordo como art. 5°, § 2°, do Decreto-Lei nº 486/69, autenticado pelo órgão competente do Registro do Comércio ou pelo Registro Civil de Pessoas Jurídicas - RCPJ.
- Sendo a sociedade empresária optante pelo SIMPLES, e desde que o objeto da licitação seja compatível com este regime tributário ou quando a empresa for optante pelo Lucro Presumido, e quando não mantiver Livro Diário, deverá apresentar seu Balanço registrado no órgão competente e sua qualificação econômica se dará levando em consideração o patrimônio líquido do Balanço Patrimonial apresentado.

vii. no caso de apresentação de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a Licitante deverá apresentar o seu plano de recuperação, devidamente homologado em juízo.

15.13. A documentação não abrangida pelo SICAF, e/ou que não possa ser obtida eletronicamente deverá ser apresentada em uma das seguintes formas:

a) em original;

b) por qualquer processo de cópia, exceto por fac-símile, desde que autenticada na forma legal; ou

c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

15.14. Para fins de Qualificação Técnica, a Licitante deverá atender a todos os critérios previstos no **Termo de Referência - Anexo I.**

15.15. Todos os eventuais documentos de habilitação e comprovações técnicas, eventualmente exigidos no **Termo de Referência - Anexo I**, deverão ser encaminhados quando solicitados pelo Pregoeiro.

15.16. A EPE poderá realizar diligências, caso o conteúdo dos atestados ou

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

declarações apresentadas não sejam claros quanto às exigências descritas acima e/ou outras contempladas no **Termo de Referência - Anexo I**.

15.17. Quando solicitada, a Licitante melhor classificada deverá encaminhar à EPE, por meio de campo próprio do sistema eletrônico do pregão – opção "Enviar Anexo", a documentação exigida nos **subitens 15.4, 15.12** (que não esteja contemplada no SICAF), e **15.14**, juntamente com a proposta de preço ajustada, conforme o **Anexo II – Modelo de Proposta**, no prazo de até **2 (duas) horas**, contado da convocação do Pregoeiro.

15.18. Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio da proposta e respectiva documentação de habilitação pelo sistema, será admitido, excepcionalmente, o envio do respectivo arquivo para o e-mail **editais@epe.gov.br**, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no *"chat"* a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para as demais Licitantes interessadas.

15.19. O prazo definido no **subitem 15.17** para envio da proposta de preço ajustada e da documentação de habilitação poderá ser ampliado motivadamente pelo Pregoeiro, a depender das circunstâncias, ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da Licitante.

15.20. Para a contagem do prazo de que trata o **subitem 15.17**, ainda, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

15.21. Com vistas a conferir maior celeridade ao certame, o Pregoeiro poderá convocar as demais Licitantes classificadas para o encaminhamento de suas documentações de habilitação concomitantemente ao envio de suas propostas de preços ajustadas, em conformidade com o último lance ofertado. Nessa hipótese, será observada estritamente a ordem de classificação das Licitantes no certame.

15.22. As ME's e EPP's deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

15.23. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das ME's e EPP's, será assegurado o prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a Licitante for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da EPE, para a devida regularização.

15.24. A documentação de comprovação da regularidade fiscal deverá ser apresentada no Setor de Licitações, no endereço discriminado no **subitem 15.44** ou encaminhada por meio do e-mail **editais@epe.gov.br**, dentro do prazo estabelecido no subitem anterior.

15.25. A não regularização da documentação, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** implicará na decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no RLC/EPE, sendo facultado à EPE convocar as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

15.26. Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa Licitante, salvo

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, houver superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.

15.27. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

15.28. Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

15.29. O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a sua data de expedição ou de revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

15.30. Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

15.31. A Licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos por ela encaminhados.

15.32. Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar à Licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos de habilitação.

15.33. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser remetidos ao Setor de Licitações, no endereço discriminado no **subitem 15.44**, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

15.34. No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado em campo próprio do sistema eletrônico do pregão e acessível a todos, aplicando-se os mesmos critérios prescritos neste edital para o saneamento de propostas.

15.35. Consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade.

15.36. O Pregoeiro poderá realizar diligências para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação.

15.37. O Pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas.

15.38. Se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

15.39. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o **subitem 15.17**, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, em campo próprio do sistema eletrônico, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

a) a aferição das condições de habilitação da Licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame, inclusive quanto à veracidade das declarações relacionadas na **Seção 8 – Apresentação das Propostas**, quando presentes fundados indícios que apontem divergências quanto ao teor das informações prestadas;

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

c) suprir a ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pela Licitante; e

d) suprir a ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

15.40. Caso seja necessário, para fins de confirmação, complementação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, ou, ainda, nas hipóteses admitidas no **subitem 15.39**, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à Licitante o envio de documentação por meio de campo próprio do sistema eletrônico do pregão – opção “Enviar Anexo”.

a) O prazo para envio dos referidos documentos será definido pelo Pregoeiro, observado o período mínimo de **24 (vinte e quatro) horas**, considerado o grau de complexidade das informações e da documentação solicitadas, devendo a respectiva decisão ser registrada em campo próprio do sistema eletrônico.

b) O prazo referenciado na alínea anterior poderá ser ampliado motivadamente pelo Pregoeiro, a depender das circunstâncias, ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da Licitante.

c) Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio dos documentos pelo sistema, será admitido, excepcionalmente, o envio do respectivo arquivo para o e-mail **editais@epe.gov.br**, devendo o Pregoeiro, nessa hipótese, informar no *“chat”* a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para as demais Licitantes interessadas.

15.41. Em caso de não envio dos documentos de que tratam os **subitens 15.34** e **15.39** no prazo indicado, ou após o decurso de eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, restará preclusa a oportunidade conferida à Licitante, o que implicará sua inabilitação e a sujeitará às sanções previstas neste edital.

15.42. Se a Licitante melhor classificada não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a documentação da Licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

15.43. Será declarada vencedora a Licitante que apresentar o menor valor global pro objeto licitado e que cumpra todos os requisitos do edital e seus anexos, bem como os de habilitação.

15.44. A Licitante habilitada deverá, no prazo de até **2 (dois) dias úteis**, contados a partir do encerramento da sessão pública, encaminhar os documentos que, porventura não tenham sido anexados no sistema e cuja obtenção não possa ser feita de forma eletrônica, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

Empresa de Pesquisa Energética – EPE Superintendência de Recursos Logísticos – SRL Praça Pio X, n° 54 - Edifício Marques dos Reis, 5° andar Centro, CEP 20.091-040, Rio de Janeiro – RJ Ref.: Pregão Eletrônico nº PE.EPE.008/2026.

15.45. Se todos as Licitantes forem desclassificadas ou inabilitadas, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas ou em suas documentações de habilitação, o Pregoeiro deverá declarar o pregão fracassado.

16. RECURSOS

16.1. Durante a sessão pública, qualquer Licitante poderá, no prazo de até **10 (dez) minutos** do término do julgamento das propostas e após o ato de habilitação ou inabilitação, manifestar intenção de interpor recurso.

16.2. O registro da intenção de recurso deverá ser efetivado exclusivamente por meio do sistema eletrônico do pregão, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

16.3. Após a declaração final da Licitante vencedora do certame, será concedido à(s) Licitante(s) que tenha(m) registrado a intenção de recurso o prazo de **3 (três) dias úteis** para apresentação, em momento único, das razões recursais, exclusivamente em campo próprio do sistema eletrônico do pregão.

16.4. Diante da apresentação das razões recursais, as demais Licitantes ficarão desde logo intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, por meio do sistema eletrônico do pregão, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

16.5. A falta de manifestação imediata da(s) Licitante(s) importará na perda do direito ao recurso, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto à Licitante declarada vencedora.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

16.6. Não serão conhecidos os recursos interpostos fora do meio eletrônico, enviados fora dos prazos legais ou por pessoa que não represente a Licitante.

16.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Superintendência de Recursos Logísticos – SRL, na Praça Pio X, n° 54, 5° andar Edifício Marques dos Reis, Centro, Rio de Janeiro – RJ, em dias úteis, no horário das **9h às 12h** e das **14h às 17h**.

16.8. Na análise do recurso, a EPE poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

16.9. Apresentadas as razões e contrarrazões, o Pregoeiro disporá de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de Licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;

b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que disporá de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogáveis por iguais períodos.

16.10. A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico da EPE.

16.11. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

16.12. Na hipótese da alínea “a” do **subitem 16.9.**, após a publicação da decisão de acolhimento no sítio eletrônico da EPE, será observado o prazo de, no mínimo, **2 (dois) dias úteis** para a retomada da sessão pública.

17. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1. A licitação será homologada e o objeto adjudicado à Licitante declarada vencedora, por ato da autoridade superior, caso não haja interposição de recurso.

17.2. Encerrada a fase recursal, a autoridade superior poderá:

a) determinar o retorno dos autos para saneamento de vícios supríveis;

b) anular a licitação, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

c) revogar a licitação por motivo de interesse público decorrente de fatos supervenientes que constituam óbice manifestamente incontornáveis; ou

d) homologar a licitação e autorizar a celebração do contrato.

17.3. A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de **5 (cinco) dias úteis** para que as Licitantes interessadas ofereçam manifestação.

17.4. A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial, deverá ser motivada, abordando-se todos os fundamentos apresentados pelas Licitantes que ofereceram manifestação.

17.5. A homologação do resultado desta licitação implicará a constituição de direito relativo à celebração do contrato em favor do Licitante vencedor, nos termos do art. 126 do RLC da EPE.

18. CONTRATAÇÃO

18.1. Findo o processo licitatório, a Licitante vencedora será convocada para a celebração do contrato, nos moldes da minuta de contrato constante do **Anexo III** deste edital.

18.2. O contrato será assinado preferencialmente na forma digital, mediante certificação digital ICP-Brasil por seu Representante Legal.

18.3. Para assinatura digital, os interessados deverão providenciar Certificados Digitais para os responsáveis pela assinatura do contrato como partes, para as testemunhas e para os responsáveis em assinar qualquer documento vinculado à sua gestão. Os referidos Certificados Digitais deverão seguir o processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil.

18.4. O prazo de execução e o prazo de vigência do contrato, contados a partir da assinatura do instrumento contratual, ficam definidos nos termos do **Termo de Referência – Anexo I** e ratificados na **Minuta Contratual - Anexo III**, deste edital.

18.5. No ato da assinatura do contrato, a Licitante vencedora deverá apresentar o(s) documento(s) que lhe outorga poderes para firmar o contrato (contrato social e/ou procuração).

18.6. Caso a Licitante vencedora não compareça ou não realize a assinatura do contrato dentro do prazo de **5 (cinco) dias**, convocar-se-á a Licitante subsequente, decaindo o direito à contratação, conforme art. 128 do RLC/EPE.

18.7. O prazo de **5 (cinco) dias** poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação justificada da Licitante vencedora e aceita pela EPE.

18.8. Perderá a condição para assinatura do contrato a Licitante que, no momento da convocação para celebração do contrato:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

a) esteja impedida para a contratação, conforme previsto na legislação e neste edital;

b) não mantiver as condições de aceitabilidade da proposta ou de habilitação;

c) não esteja regular em relação aos seguintes documentos:

i. Certificado de Regularidade do FGTS;

ii. Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União para fins de comprovação de regularidade com a Seguridade Social.

- Quando a Certidão apresentada for positiva, deve a Licitante convocado para assinar o contrato apresentar documentos expedidos pela Receita Federal do Brasil, denominados de "Pesquisa de Situação Fiscal e Cadastral" e "Relatório Complementar de Situação Fiscal", para comprovar ao Pregoeiro que o débito fiscal não se refere a tributos que são fontes de custeio da Seguridade Social, quais sejam: contribuição previdenciária, PIS/PASEP, COFINS, CSLL, PIS-PASEP-Importação e COFINS-Importação).

iii. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

d) estiver em estado falimentar, insolvência notória ou situação econômico-financeira comprometida que a critério da EPE possa prejudicar a execução do contrato;

e) possuir registro positivo no CADIN (Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais), nos termos do art. 6º-A da Lei nº 10.522/2002; e

f) tenha comprovação de existência de irregularidades que denunciem dolo, má fé ou grave omissão por parte da Licitante.

18.9. Poderá ser solicitado à Licitante vencedora que atualize as certidões exigidas na fase de habilitação, se o prazo de validade expirar durante o curso da licitação.

18.10. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou registro positivo no CADIN, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado da decisão que declarar a Licitante vencedora da licitação, prorrogáveis, por igual período, a critério da EPE, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sob pena de decair seu direito à contratação do objeto.

18.11. Até a assinatura do contrato, a proposta da Licitante vencedora poderá ser desclassificada se a EPE tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

18.12. Ocorrendo a desclassificação da proposta da Licitante vencedora por fatos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento, a EPE poderá convocar as Licitantes remanescentes observando a classificação.

18.13. A recusa injustificada da Licitante vencedora em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades estabelecidas.

18.14. O contrato a ser firmado em decorrência deste pregão poderá ser extinto nos termos dos artigos. 187 a 191 do RLC/EPE.

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. A Licitante que tenha praticado ato ilícito ou atos que causem prejuízo à EPE ficará sujeita às sanções previstas na Lei nº 13.303/16 e no Regulamento de Licitações e Contratos da EPE, sem prejuízo de eventual indenização complementar.

19.2. Comete infração administrativa, a Licitante que, com dolo ou culpa:

a) deixar de entregar a documentação exigida neste edital ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro durante o certame;

b) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, em especial quando:

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

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

   iii. pedir para ser desclassificada quando encerrada a etapa competitiva;

   iv. deixar de apresentar amostra; e

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

c) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;

d) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato no prazo estabelecido pela EPE neste Edital;

e) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação, inclusive quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP e direito de preferência;

f) fraudar a licitação;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

i. agir em conluio ou em desconformidade com a lei, em qualquer momento da licitação;

ii. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

iii. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

h) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

i) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

19.3. A Licitante que cometer quaisquer das infrações previstas ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) multa de até 20% (vinte por cento) sobre o sobre o valor global do objeto; e

b) impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até **2 (dois) anos**.

19.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

19.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as circunstâncias agravantes ou atenuantes; e

c) os danos que dela provierem para a EPE.

19.6. Somente será aplicada sanção administrativa mediante processo administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa nos termos definidos no Regulamento de Licitações e Contratos da EPE.

19.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

20.1. A participação neste procedimento licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular, seja ele pessoa física direta ou indiretamente relacionada à Licitante, inclusive sócios, empregados, contratados e/ou terceirizados, quando for o caso, dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pela EPE, na forma da Lei nº 13.709/2018.

20.2. Poderão ser solicitados pela EPE dados pessoais adicionais a fim de viabilizar o cumprimento de obrigação legal.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as Licitantes, desde que não comprometam o interesse da EPE, a finalidade e a segurança da contratação.

21.2. 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 EPE.

21.3. No intuito de dar celeridade ao pregão, a EPE recomenda às interessadas em participar deste procedimento de licitação que providenciem a sua inclusão/atualização no SICAF.

21.4. As Licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a EPE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.5. As Licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

21.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública deste pregão.

21.7. É facultada ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência a ser registrada em ata, com a finalidade de esclarecer, corrigir ou complementar a instrução do processo, inclusive com a possibilidade de inclusão de documentos necessários para confirmação da compatibilidade da oferta com as exigências do edital, adotando-se o princípio do formalismo moderado.

21.8. Não será devida a realização de diligências em caso de falhas ou omissões referentes a elementos essenciais exigidos no edital, assim considerados os que não possam ser corrigidos sem causar prejuízos à segurança da contratação.

21.9. Todas as instruções e reclamações da EPE serão transmitidas por escrito diretamente à Licitante vencedora, salvo em casos de urgência, quando poderá fazê-lo por telefone, tornando-a formal tão logo seja possível.

21.10. A execução do contrato, bem como os casos omissos serão regulados pelas cláusulas contratuais e pelo Regulamento de Licitações e Contratos da EPE, disponível na página da empresa na internet.

21.11. Os contratos firmados pela EPE regulam-se pelas normas aqui descritas e pelos preceitos de direito privado, nos termos da Lei nº 13.303/2016.

21.12. Havendo indícios de conluio entre as Licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a EPE comunicará os fatos verificados ao Conselho Administrativo de Defesa

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Econômica do Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, para as providências devidas.

21.13. As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

21.14. Aos casos omissos aplicar-se-ão às regras contidas na legislação de regência deste edital.

21.15. Para elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias, acesse: https://falabr.cgu.gov.br.

21.16. Integram este edital os seguintes anexos:

a) Anexo I – Termo de Referência;

b) Anexo II – Modelo de Proposta;

c) Anexo III – Minuta de Contrato; e

d) Anexo IV – Modelo de Declaração.

Assinado eletronicamente

THIAGO GUILHERME FERREIRA PRADO
Diretor de Gestão Corporativa Substituto

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

1. OBJETIVO

1.1. Este Termo de Referência busca definir os critérios, condições, parâmetros e pré-requisitos para Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a Empresa de Pesquisa Energética – EPE.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Conforme Decreto-Lei n° 200/1967: *"[...] a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução."*

2.2. Desta forma, alguns dos serviços terceirizáveis ("execução indireta, mediante contrato") estão incluídos no amplo rol de atividades de Tecnologia da Informação.

2.3. Apesar de haver 12 analistas alocados na área de Infraestrutura de TI dentro da EPE, as tarefas executivas, operacionais, corriqueiras, ocupam grande parte do tempo útil destas pessoas, restando-lhes pouco tempo para que possam cumprir tarefas de fiscalização, planejamento, descoberta, análise e implantação de novas tecnologias, e, consequentemente, melhorias contínuas no ambiente de infraestrutura e segurança da informação.

2.4. Por esse motivo torna-se essencial a terceirização de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, liberando, assim, os analistas para tarefas estratégicas para a Empresa.

2.5. Decidiu-se para esta contratação, atendendo às melhores práticas, utilizar o modelo definido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, pois esse modelo proporciona suporte para observação de toda a legislação de compras governamentais pertinente, em especial a Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022 (IN SGD/ME nº 94/2022) além de basear-se em boas práticas e em normas técnicas mundialmente aceitas de gestão e administração de TIC.

2.6. Este Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC oferece como mecanismo objetivo de estimativa de preços dos serviços um mapa de pesquisa salarial de referência, elaborado e mantido pelo Órgão Central do SISP, a Secretaria de Governo Digital (SGD). Esse mapa está no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

2.7. **Estimativa da Demanda:**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

2.7.1. A estimativa de quantidade de profissionais toma como base o quantitativo de profissionais dedicados que atuam no contrato nº 062/2021, bem como as deficiências encontradas na prestação atual de serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários e ainda a análise do histórico quantitativo de demandas (requisições e incidentes), projetos implementados e o tempo mensal médio em horas nos postos de atendimentos, para o período de 01/09/2020 a 23/07/2025.

2.7.2. A metodologia de cálculo para a definição desse quantitativo foi amplamente justificada no Estudo Técnico Preliminar da Contratação.

2.7.3. O quantitativo de profissionais encontra-se discriminado no subitem 4.2 a seguir e representa a quantidade estimada pela EPE de profissionais necessários para a plena consecução do objeto. Enfatiza-se, ainda, que a prestação dos serviços em tela não se configura como regime de dedicação exclusiva de mão de obra e os profissionais podem ser compartilhados com outros contratos, respeitando-se o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços exigidos.

3. GLOSSÁRIO DE DEFINIÇÕES E TERMOS

3.1. **Níveis de Atendimento:**

3.2. **Primeiro Nível – Central de Suporte e Serviços (ou Service Desk)**: É a Central de Atendimento incumbida de receber todas as requisições envolvendo TIC encaminhadas pelos usuários da organização. Por ser o ponto único de contato entre a TI e os usuários, engloba, além de serviços de registro de requisições e reclamações, sua categorização e o envio às áreas competentes, bem como o aconselhamento inicial dos usuários, com consequente solução de requisições mais simples. A Central compreende um ou mais núcleos físicos de atendimento humano (por voz ou mensagens escritas) e sistemas computacionais de apoio, tais como portais web, ITSM (IT Service Management, ou em português: GSTI – Gerenciamento de Serviços de TI), centrais telefônicas URA (Unidade de Resposta Audível) e BOTs (diminutivo de “robot”, que são robôs interativos de software para atendimento via chat em geral).

3.3. **Segundo Nível**: É responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações de usuários da TIC não resolvidas no Primeiro Nível. Nesse nível, são solucionados os demais tipos de requisições de serviços referentes a assuntos pré-definidos, como a realização dos procedimentos necessários e/ou o encaminhamento das respostas aos solicitantes e, ainda, o envio para as áreas técnicas específicas para a solução dos problemas, quando necessário, observando-se o prazo máximo de atendimento contratado.

3.4. **Terceiro Nível**: É responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e **operação da infraestrutura de TIC**, caracterizando-se pela elevada responsabilidade e por cuidar da disponibilidade do ambiente computacional como um todo. Evidentemente, esse

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

nível é operado por técnicos especialistas que operam os principais produtos (de software) de administração direta e de configuração dos ativos de TIC, sendo apoiados por ferramentas **ITOM** (Information Technology Operations Management, ou ferramentas de Gerenciamento de Operações de TI), que são aplicações de monitoramento e controle do ambiente computacional e de comunicação de dados.

3.5. **Área de TIC**: Unidade setorial, seccional ou correlata, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC da empresa.

3.6. **Base de Conhecimento**: Armazena conhecimentos acumulados sobre determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.

3.7. **Catálogo de Serviços**: Informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários.

3.8. **Categoria de Serviço**: Consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade.

3.9. **Disponibilidade**: Condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções em determinado momento ou durante um período acordado.

3.10. **Evento**: Qualquer mudança de estado relevante em um item de configuração ou serviço de TIC, normalmente detectada automaticamente por ferramentas de monitoramento.

3.11. **Ferramentas de Automação Robótica de Processos (RPA)**: Tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário.

3.12. **Ferramentas de Monitoramento de Infraestrutura de TI (ITIM)**: Tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, infraestrutura como serviço (IaaS) ou plataforma como serviço (PaaS) na nuvem.

3.13. **Incidente**: Qualquer interrupção não planejada de um serviço de TIC, redução na qualidade desse serviço ou falha de um componente que ainda não tenha impactado o serviço, mas que possa vir a impactá-lo.

3.14. **Incidente de Segurança da Informação**: Qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação.

3.15. **Critérios de Aceitação**: Parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados.

3.16. **Gerenciamento de Incidentes**: Processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes.

3.17. **Gerenciamento de Mudanças**: Processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC.

3.18. **Gerenciamento de Requisição**: Processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC.

3.19. **Gerenciamento de Serviços de TIC**: Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor.

3.20. **Infraestrutura de TIC**: Abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações.

3.21. **Listas de Verificação**: Documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva.

3.22. **Melhoria Contínua**: Processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas.

3.23. **Operação de Infraestrutura de TIC**: Conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes.

3.24. **Ordem de Serviço (OS)**: Formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.

3.25. **Problema**: Causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.

3.26. **Requisição de Mudança**: Pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços.

3.27. **Requisição de Serviço**: Pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

3.28. **Reunião de Alinhamento**: reunião a ser realizada no prazo de até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

4. ESPECIFICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Os serviços técnicos compreendem serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remota e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras.

4.2. Detalhamento de itens da contratação:

GRUPO	ITEM	SUBITEM	PERFIL PROFISSIONAL	UNIDADE	QUANTIDADE SUGERIDA
1	1 Atendimento ao Usuário	1.1 Supervisão de Atendimento ao Usuário e Infraestrutura	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional/Mês	0,5
		1.2 Atendimento Remoto ao Usuário – N1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	Profissional/Mês	2
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Profissional/Mês	1
		1.3 Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário – N2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Profissional/Mês	2
	2 Sustentação de Infraestrutura	2.1 Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	Administrador de sistemas operacionais Junior (Windows)	Profissional/Mês	0,2
			Administrador de sistemas operacionais Sênior (Windows)	Profissional/Mês	0,9
			Administrador de sistemas operacionais Sênior (Linux)	Profissional/Mês	0,1
		2.2 Administração de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação Sênior	Profissional/Mês	0,3

4.3. A tabela acima reflete a quantidade estimada de profissionais necessários pela

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

EPE para a plena consecução do Contrato.

4.3.1. Ressalta-se que os quantitativos acima não são vinculativos.

4.4. Além disso, a Contratada deve observar os seguintes requisitos:

4.4.1. A contratação desse serviço é baseada na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com o valor de referência da contratação tendo como base o Capítulo II deste regramento.

4.4.2. O Apêndice II deste documento lista, de forma exemplificativa, as atribuições de cada perfil profissional.

4.4.3. O Apêndice III apresenta a tabela de serviços e sistemas críticos, a tabela de ativos físicos e lógicos, o histórico de chamadas telefônicas e histórico de quantidade de chamados.

4.4.4. Para fins de estimativa de preços desta contratação, foram utilizados os valores de referência constantes do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, aplicando-se o Fator-K máximo de 3,0 (três), conforme permitido pelo item 10.7.4.2 da referida Portaria.

4.5. **Legislação de Referência:**

4.5.1. Constituição Federal de 1988;

4.5.2. Lei n° 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.5.3. Regulamento de Licitações e Contratos da EPE.

4.5.4. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que define o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC.

4.5.5. Decreto n° 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.5.6. Decreto n° 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.5.7. Instrução Normativa MP/CGU n° 1/2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.5.8. Portaria GM/MP n° 424/2017, que institui o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) como índice específico a ser considerado nos contratos relacionados à Tecnologia da Informação.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. **Requisitos de Negócio.**

5.1.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pela EPE.

5.1.2. Devem ser adotadas boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL).

5.1.3. Deve ser utilizada ferramenta de ITSM (atualmente é utilizado o Service Manager da Microsoft, com migração em andamento para GLPI 11) para a realização do registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI, podendo esta ferramenta ser alterada de acordo com o interesse da EPE.

5.1.3.1. As licenças de software da ferramenta ITSM permanecem sob responsabilidade da EPE quanto à aquisição, cabendo à CONTRATADA a sustentação.

5.1.4. Deve-se realizar a configuração e parametrização da ferramenta ITSM.

5.1.5. Deve-se utilizar ferramenta de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC (a EPE atualmente utiliza o Zabbix).

5.1.6. Deve-se garantir que o Service Desk seja o ponto único de contato entre os usuários e as áreas de TI.

5.1.7. A execução dos serviços será acompanhada por empregados da EPE, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

5.1.8. Os serviços serão executados remotamente ou presencialmente no endereço do escritório da EPE, ou no endereço do Datacenter.

5.1.8.1. Estima-se que 50% dos serviços são executados de forma remota.

5.1.8.1.1. O percentual foi estimado com base no quantitativo de chamados atendidos presencialmente e remotamente entre os anos de 2020 e 2025, no qual 47% dos atendimentos foram presenciais e 53% dos atendimentos foram remotos.

5.1.8.2. Os endereços do escritório da EPE e do Datacenter, para o caso de demandas presenciais, são:

5.1.8.2.1. **Escritório:** Praça Pio X, nº 54 - Edifício Marques dos Reis - Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20091-040.

5.1.8.2.2. **Datacenter:** Estrada Adhemar Bebiano, 1380 - Del Castilho, Rio de Janeiro - RJ, Brasil.

5.1.9. Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

5.1.10. O acesso ao Serviço será efetuado por:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

5.1.10.1. meio telefônico;

5.1.10.2. sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pela EPE aos usuários dos serviços;

5.1.10.3. outros meios que venham a ser disponibilizados pela EPE.

5.1.11. A CONTRATADA deverá manter atualizada a Base de Conhecimento técnica, vinculando as soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.

5.1.12. O indicador de vinculação da resolução de requisições de serviço à Base de Conhecimento deverá ser apurado mensalmente, com meta mínima definida pela EPE.

5.2. **Requisitos de Capacitação**

5.2.1. A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade da contratada.

5.2.2. A contratada deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica, e de acordo com as orientações da EPE.

5.2.3. Deverá, ainda, criar a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, através de treinamentos presenciais e remotos, durante a vigência do contrato.

5.2.4. Deverá desenvolver, ao longo da execução contratual, um plano de capacitação, no qual, no mínimo, 1 profissional de cada perfil esteja plenamente capacitado com as tecnologias vigentes na EPE, com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

5.2.5. Deverá ser elaborado “Plano de capacitação” devendo contemplar no mínimo:

5.2.5.1. as disciplinas, cronogramas e todas as informações necessárias para a realização do treinamento;

5.2.5.2. conteúdos programáticos técnicos, não técnicos, de habilidades comportamentais e motivacionais;

5.2.5.3. número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 30 (trinta) horas anuais por profissional alocado;

5.2.6. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação relacionada à área de atuação e/ou de interesse da Empresa, para fins de apuração, o número de horas do preparatório oficial da certificação poderá ser abatido das horas propostas no plano de capacitação.

5.2.7. A contratada deverá comprovar as horas de treinamento presenciais e/ou remotos, por meio de diplomas ou certificados.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

5.2.8. Para cada período anual do contrato deverá ser elaborado e executado novo Plano de Capacitação.

5.3. **Requisitos Temporais**

5.3.1. Após o início da execução do contrato e ao fim de cada mês a contratada deverá, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentar relatório das atividades executadas por meio de Relatório Mensal com detalhamento dos atendimentos e seus custos para análise da equipe de fiscalização e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

5.3.2. Para o prazo de fim da vigência e execução contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 48 meses, passível de renovações até o limite legal.

5.4. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

5.4.1. Deverá ser observada a Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.4.2. A CONTRATADA deverá garantir que dados pessoais acessados via ITSM sejam tratados apenas para as finalidades contratuais.

5.4.3. A CONTRATADA deverá notificar a EPE em até 72h em caso de incidente envolvendo dados pessoais.

5.5. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.5.1. Os relatórios de atividades executadas deverão ser apresentados em formato digital.

5.6. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

5.6.1. Para os serviços executados nas dependências da EPE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

5.6.2. Os recursos contemplados no parágrafo anterior serão fornecidos com o padrão disponível na EPE e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da prestadora de serviço.

5.6.3. No caso de acesso remoto, a EPE será responsável por fornecer à prestadora de serviço somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede. A EPE não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

5.6.4. Para o atendimento de Nível I, a CONTRATADA será responsável pelo provimento do ambiente físico, bem como toda a infraestrutura de hardware, software e mobiliário necessário para a execução das atividades previstas.

5.6.5. O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

17, que visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, no que se refere ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

5.6.6. Para o atendimento dos Níveis II e III, a EPE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.

5.7. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.7.1. Todos os processos que envolvem a TI, sejam negociais ou da própria TI, serão objeto de análise para automação. Será exigida a automação dos seguintes serviços\processos dentro da ferramenta de ITSM para serem entregues em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, com a previsão de glosa de 5% (cinco por cento) na fatura mensal para cada mês de atraso, após o quarto mês, para cada um dos processos, em caso de descumprimento:

5.7.1.1. Incluir novo usuário na rede da EPE: criação ou reativação de login de rede. A solicitação poderá ser realizada por todos os colaboradores. Deverá existir um formulário padronizado para preenchimento dos dados do usuário. O ponto focal será responsável pela aprovação da criação de acesso dos usuários da sua respectiva diretoria ou superintendência. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, serão criados automaticamente outros chamados associados para a conclusão do serviço.

5.7.1.2. Conceder acesso excepcional à VPN: conceção de acesso à VPN em dias e horários não padrões. A solicitação poderá ser realizada por todos os colaboradores. Deverá existir um formulário padronizado para preenchimento dos dados necessários à consecução do serviço. O ponto focal será a chefia imediata do solicitante. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, serão criados automaticamente outros chamados associados para a conclusão do serviço.

5.7.1.3. Desativar conta do usuário por desligamento/cancelamento: desativação da conta por desligamento ou cancelamento. Deverá existir um formulário padronizado para preenchimento dos dados necessários à consecução do serviço. O ponto focal será responsável pela aprovação do cancelamento de acesso dos usuários da sua respectiva diretoria ou superintendência. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, serão criados automaticamente outros chamados associados para a conclusão do serviço.

5.7.1.4. Desativar conta do usuário por licença: desativação da conta por licença profissional. Deverá existir um formulário padronizado para preenchimento dos dados necessários à consecução do serviço. O ponto focal será responsável pela aprovação

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

do cancelamento de acesso dos usuários da sua respectiva diretoria ou superintendência. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, serão criados automaticamente outros chamados associados para a conclusão do serviço.

5.7.2. Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela EPE. Caso a EPE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas.

5.7.2.1. Os tempos de implementação dos processos de automação poderão ser dilatados além dos 4 (quatro) meses iniciais em caso de determinação pela EPE que registrará as razões e motivações para isso em Relatório de Fiscalização Técnica mensal.

5.7.3. A CONTRATADA deve, no prazo de 90 dias corridos, a partir da assinatura do Contrato, implementar, popular, manter e melhorar o CMDB dentro do GLPI:

5.7.3.1. Adicionando todos os itens de configuração de TI da EPE;

5.7.3.2. Correlacionando estes itens de configuração, explicitando suas dependências;

5.7.3.3. Adicionando a possibilidade de abertura e preenchimento de solicitações de serviço selecionando itens de configuração.

5.7.4. A CONTRATADA deve, no prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da assinatura do Contrato, implementar no GLPI, caso a tecnologia permita, formulário obrigatório de resolução em todos os chamados, com os seguintes campos:

5.7.4.1. Diagnóstico da causa raiz (o que causou o incidente);

5.7.4.2. Ação realizada (o que foi feito especificamente);

5.7.4.3. Resultado verificado (como se comprovou que o problema foi resolvido);

5.7.4.4. Classificação da solução: Correção definitiva / Contorno temporário / Substituição de equipamento (com justificativa).

5.7.4.4.1. Quando a solução for substituição de equipamento, o sistema deve obrigar o preenchimento de um campo adicional: "Diagnóstico do equipamento substituído — foi realizado? Se sim, qual o resultado?

5.7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar painel (dashboard) em tempo real, com acesso via browser, exibindo: chamados abertos por prioridade, SLA em risco, Top 10 categorias de incidentes do mês, disponibilidade atual dos sistemas críticos e indicadores de NMS do mês corrente.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

5.7.6. A CONTRATADA deve, no prazo de 180 dias corridos, a partir da assinatura do Contrato, planejar, projetar e implantar a Gerência de Mudanças através do GLPI.

5.7.7. Ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA deverá avaliar e, se aprovado pela EPE, implantar recursos de Inteligência Artificial para triagem automatizada de chamados, sugestão de base de conhecimento e detecção proativa de anomalias, sem custos adicionais.

5.7.8. Outros processos, fluxos e atividades que forem sendo identificados ao longo da execução contratual serão objeto de projetos para automação de serviços.

5.8. **Requisitos de Implantação**

5.8.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o Período de Adaptação Operacional.

5.8.2. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

5.8.3. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento e toda infraestrutura de TI da EPE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

5.8.4. Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” (Período de Adaptação Operacional) a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo.

5.8.5. A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

5.8.6. O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

5.8.7. O Período de Adaptação Operacional está descrito no item 7.17.3.

5.8.8. A frequência de aferição da Medição de Resultados será mensal e as metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

5.8.9. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

5.8.10. Para comprovação de cursos em andamento, será aceita certidão de matrícula

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ativa da instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

5.8.11. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

5.8.11.1. Análise das ferramentas indicadas pela EPE;

5.8.11.2. Plano de Implantação e/ou Adequação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;

5.8.11.3. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

5.9. **Requisitos de Manutenção**

5.9.1. Ficará a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

5.9.2. Para fins de contagem de tempo de Requisições, a prestadora de serviço deverá observar a Janela de Serviços, a qual é definida pelo horário de funcionamento da EPE conforme item 6.4.5, podendo realizar atendimento remotamente a qualquer tempo. Em caso de insucesso no atendimento a prestadora deverá designar técnico capacitado para comparecimento presencial, sempre respeitando os níveis mínimos de serviços estabelecidos para o atendimento.

5.9.3. Não existirá redefinição de tempo caso a contratada ultrapasse os tempos de atendimento entre o recebimento do chamado e o efetivo atendimento durante sua locomoção.

5.9.4. A EPE poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora da Janela de Serviços, incluindo feriados e finais de semana.

5.9.5. O prazo de atendimento dos serviços será iniciado automaticamente após registros e aprovação dos serviços na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda.

5.9.6. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela contratada que terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos após comunicação da EPE para adequação.

5.9.7. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

5.9.8. Eventualmente, a CONTRATADA poderá vir a realizar serviços em dias não úteis (sábado, domingo e feriados), e plantões, após o horário estabelecido de segunda a sexta-feira, conforme item 6.4.5, como consequência do atendimento dos Níveis

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Mínimos de Serviço. Tais situações fazem referência ao tratamento de incidentes ou requisições, de caráter imprevisível, como falhas em sistemas ou resposta à incidentes de Segurança da Informação; ou ainda demandas excepcionais, que necessitem de atendimento em horário diferenciado, como, por exemplo, manutenções programadas do ambiente de produção, os quais deverão ser previamente comunicados à CONTRATADA com a indicação dos serviços que serão efetuados.

5.9.9. Para tais serviços excepcionais estima-se um máximo de 12 serviços anuais que impreterivelmente devam ser executados em dias ou horários não úteis.

5.9.9.1. Uma vez que este tipo de serviço não consta em nosso atual contrato não há base para uma estimativa matemática precisa do quantitativo, porém a quantidade citada é o máximo de serviços deste tipo que a EPE poderá exigir da contratada.

5.9.10. Não estão sendo contabilizados nesta estimativa os serviços relativos a incidentes.

5.10. **Requisitos de Garantia**

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

5.10.2. Dentro do período de garantia a contratada se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a EPE.

5.10.3. O encerramento da Ordem de Serviço pela EPE não elide a contratada da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

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

5.10.5. Nos casos de vícios redibitórios (ou ocultos), assim entendidos como aqueles de difícil constatação imediata, o termo inicial da garantia só venha a contar a partir do conhecimento do vício pela administração, conforme art. 26, § 3°, do CDC.

5.11. **Requisitos de Experiência Profissional**

5.11.1. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

5.11.2. A critério da EPE, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela contratada de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas no parágrafo anterior.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

5.11.3. Em qualquer um dos casos relacionados no item "Qualificação mínima para a execução dos serviços", poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da EPE, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da EPE.

5.11.4. Quando ocorrer a substituição de profissionais durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a alocação do novo profissional.

5.12. **Requisitos de Formação da Equipe**

5.12.1. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos profissionais dentro das escalas de serviços para a perfeita execução e adequação das atividades serão de responsabilidade da contratada, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas pela EPE.

5.12.2. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da contratada, sendo vedada a subcontratação.

5.12.3. É vedado o acúmulo de função para qualquer profissional na execução das atividades escopo desta contratação.

5.12.4. A EPE poderá, de maneira devidamente motivada, exigir a substituição de qualquer profissional à contratada, caso julgue que a prestação de serviço não atenda as exigências previstas pela Empresa.

5.12.5. A contratada deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço.

5.13. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

5.13.1. Na execução dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TI, a contratada deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades em execução.

5.13.2. Também, no que couber, na execução dos serviços a contratada deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos padrões de governo.

5.13.3. Cada um dos perfis profissionais será responsável por atuar em determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, e somente na sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço estabelecidos.

5.13.3.1. Um profissional sênior poderá atuar em serviços de um profissional pleno e de um profissional Junior de mesma especialidade; bem como um profissional pleno poderá atuar em serviços de um profissional Junior de mesma especialidade.

5.13.4. A incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços deve ser

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

reportada para a Superintendência de Tecnologia da Informação e demais áreas indicadas pela EPE.

5.13.5. A CONTRATADA executará as atividades previstas neste TR e no Catálogo de Atividades. Atividades correlatas e similares poderão ser demandadas desde que:

5.13.5.1. sejam classificadas e incluídas formalmente no Catálogo;

5.13.5.2. mantenham aderência ao objeto e aos perfis contratados;

5.13.5.3. tenham parâmetros de medição/SLA definidos; e

5.13.5.4. não impliquem ampliação material do escopo sem o devido rito de alteração contratual.

5.13.6. É obrigatória a participação de reuniões agendadas previamente pela EPE, quando relativas a qualquer especialidade contratada.

5.13.7. Devem ser comunicados imediatamente à fiscalização contratual quaisquer incidentes de segurança que coloquem em risco de indisponibilidade temporária ou permanente as instalações ou informações da EPE.

5.13.8. Devem ser produzidos, sempre que demandados, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.

5.13.9. Devem ser criados, verificados e atualizados os scripts de solução de problemas em cada especialidade.

5.13.10. Todas as atividades devem ser executadas em concordância com as políticas de segurança da informação, de acesso, e de infraestrutura de TI da EPE.

5.13.11. O Preposto, ou seu substituto, deverá estar disponível sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.14. Requisitos de Segurança da Informação

5.14.1. A contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação de sanção e outras reprimendas prevista em lei, independente da classificação de sigilo conferida pela EPE tais documentos, ressalvadas as informações já públicas ou aquelas cuja divulgação seja exigida por lei ou ordem judicial.

5.14.2. A contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da EPE sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

danos.

5.14.3. Cada profissional deverá assinar Termo de Ciência da Declaração da Manutenção de Sigilo das Normas de Segurança, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da EPE ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado.

5.14.4. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na EPE.

5.15. **Requisitos de Transição dos Serviços**

5.15.1. A partir do início da vigência contratual, o acesso às instalações da EPE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as suas dependências físicas e entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

5.15.2. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

5.15.3. A Execução dos serviços durante o Período de Adaptação Operacional será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo EPE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à EPE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

5.15.4. Na ocasião do encerramento contratual, seja por decurso de seu prazo de vigência ou por rescisão, se demandado pela EPE, a CONTRATADA deverá providenciar um Plano de Transição e executar a Transição Contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os profissionais indicados pela EPE, sem ônus à esta, em até um mês antes do encerramento.

5.15.5. Durante o período necessário à elaboração e execução do Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA se responsabilizará pela capacitação dos receptores mencionados acima quanto as atividades, tarefas, pesquisas e procedimentos relativos à transferência de conhecimento entre a CONTRATADA e a EPE, assim como pela confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição, com apoio da EPE, contudo sem ônus a este.

5.15.6. A ocorrência de evento no qual a CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes, não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pela EPE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

consequente conclusão do procedimento de transição contratual, constituirá em Inexecução Parcial do Objeto, sujeitando a CONTRATADA ao cumprimento de obrigações relativas ao reparo de todos os danos que possam vir a ser causados à EPE, além das sanções previstas neste Termo de Referência.

5.15.7. Fica a cargo da EPE a indicação dos recursos profissionais humanos qualificados (cujos perfis estejam identificados no Plano de Transição) como os receptores da transferência de conhecimento.

5.15.8. Será de total responsabilidade da CONTRATADA, com apoio da EPE, a execução integral do Plano de Transição Contratual, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela EPE.

5.15.9. A EPE poderá solicitar ajustes, alterações ou adequações no Plano de Transição Contratual caso forem detectados itens que exacerbadamente onerem a EPE ou que comprometam a execução e/ou conclusão da transição.

5.15.10. O Plano de Transição será considerado um adendo contratual, no qual deverão estar registrados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas concernentes ao procedimento transitório, bem como a identificação de todos os envolvidos no processo e os prazos necessários para execução das atividades de transição.

5.15.11. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à EPE, ou aos profissionais designados pela EPE, até o fim da vigência contratual.

5.16. **Requisitos para Execução Contratual**

5.16.1. A Execução dos serviços deverá ser iniciada conforme data de início do cronograma de implantação, a ser elaborado após a assinatura do contrato.

5.16.2. A execução do contrato será baseada no modelo onde a EPE será responsável pela gestão do Contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

5.16.3. Todos os serviços executados deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Serviços de TI em uso na EPE para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

5.16.4. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

5.16.5. A Central de Atendimento deverá prever em seu processo de atendimento, a

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

5.16.6. As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

5.16.7. Caso a solução de gerenciamento de serviços de TI esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da EPE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de gerenciamento de serviços de TI, assim que disponibilidade for normalizada.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Da Reunião de Alinhamento

6.1.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os Fiscais de Contrato da EPE e o Representante da CONTRATADA.

6.1.3. A reunião realizar-se-á na EPE em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo representante da EPE.

6.1.4. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto e apresentar o plano de contratação caso alguma especialidade não seja contemplada.

6.1.5. A CONTRATADA deverá entregar os Termos de Compromisso e os Termos de Ciência da declaração da manutenção de sigilo das normas de segurança devidamente assinados.

6.1.6. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deverá ser comprovado por meio de currículo, que deverá estar obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

6.1.6.1. Diploma(s) e certificado(s), de curso superior ou técnico, conforme o perfil profissional;

6.1.6.2. Certificação, emitida por entidade certificadora, nas ferramentas/aplicações/ativos/boas práticas definidas em cada perfil profissional; e

6.1.6.3. Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s), com declaração/certidão do antigo empregador/tomador do serviço, contendo a descrição das atividades

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

6.1.7. Na impossibilidade de comprovação de experiência profissional, contendo a descrição das atividades desenvolvidas, desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregando-o à CONTRATADA que deverá assiná-lo em conjunto com o profissional, atestando a experiência do profissional, responsabilizando-se pelas informações do currículo.

6.1.8. Nas prorrogações contratuais, as comprovações das certificações porventura não apresentadas deverão ser entregues à equipe de fiscalização do contrato da EPE em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Termo Aditivo da prorrogação do contrato.

6.1.9. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo representante da EPE e assinada por todos os participantes.

6.2. **Da Ordem de Serviço**

6.2.1. A execução dos serviços será realizada mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) e autorização do Gestor do Contrato.

6.2.2. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA, na qual conterá, no mínimo, as seguintes informações:

6.2.2.1. especificação dos serviços a serem executados e custos estimados;

6.2.2.2. detalhamento dos serviços a serem executados e das entregas;

6.2.2.3. período de execução dos serviços (Início e Término);

6.2.2.4. local de execução dos serviços;

6.2.2.5. identificação do responsável pela demanda e pela autorização (Fiscal Requisitante e Gestor do Contrato);

6.2.2.6. ciência e concordância da demanda, por parte da CONTRATADA;

6.2.2.7. demais informações necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA, tais como: critérios de validação dos serviços a serem executados e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) a serem atendidos.

6.2.3. Após aprovação das demandas, o Fiscal do Contrato encaminhará a OS para a CONTRATADA, bem como as informações necessárias para sua execução.

6.2.4. A CONTRATADA, ao receber a OS, deverá, em até 1 (um) dia útil, manifestar ciência e concordância da demanda, mediante assinatura eletrônica de seu Preposto.

6.2.5. Caso a CONTRATADA verifique a necessidade de revisão dos termos e condições descritos na OS deverá, em até 1 (um) dia útil, apresentar justificativa técnica fundamentada ao Fiscal do Contrato na EPE, que deverá analisar a justificativa,

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

acatando-a ou não.

6.2.6. Se a CONTRATADA não apresentar seu pedido de revisão em até 1 (um) dia útil, aceitará tacitamente os termos e condições da Ordem de Serviço.

6.2.7. Cada demanda deverá ser executada atendendo as especificações e condições constantes deste Termo de Referência e melhores práticas, além das que constarem da OS.

6.2.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à OS, exceto nas situações previstas em lei.

6.3. **Das alterações contratuais**

6.3.1. Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação de serviços, o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da EPE.

6.4. **Dos prazos de operação**

6.4.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de operação:

6.4.2. Do Prazo de Operação dos Serviços:

Descrição	Início da Operação	Finalização da Operação
Atendimento ao Usuário	No 1º (primeiro) dia útil após a abertura da Ordem de Serviço.	48 (quarenta e oito) meses, a contar da assinatura do contrato.
Sustentação de Infraestrutura	No 1º (primeiro) dia útil após a abertura da Ordem de Serviço	48 (quarenta e oito) meses, a contar da assinatura do contrato.

6.4.3. Do Período de Adaptação:

Descrição	Início da Operação	Finalização da Operação
Período de Implantação Sistêmica	No 1º (primeiro) dia útil após a Reunião de Alinhamento	Em até 20 (vinte) dias corridos, após a Reunião de Alinhamento.
Período de Implantação Operacional	No 1º (primeiro) dia útil após a Reunião de Alinhamento	Em até 60 (sessenta) dias corridos, após a Reunião de Alinhamento.

6.4.4. Da Transição Contratual:

Descrição	Início da Operação	Finalização da Operação

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Transição contratual (Plano de Transição Contratual)	De acordo com o planejamento da CONTRATADA, a ser apresentado durante o Período de Adaptação	Em até 3 (três) meses, que antecedem o fim da vigência contratual.

6.4.5. Do Regime de Atendimento e/ou Disponibilidade dos Serviços:

Descrição dos Serviços	Regime de atendimento e/ou disponibilidade de operação
Supervisão de Atendimento ao Usuário	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Segurança da Informação	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)

6.4.6. A CONTRATADA deverá elaborar e controlar a escala de trabalho das equipes no horário de execução normal, bem como definir turnos de escala profissional para atendimento das demandas fora do horário de execução normal, com respeito a legislação trabalhista em vigência. O dimensionamento das equipes para atendimento dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

6.4.7. As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos deverão ser executadas nos dias não úteis ou após às 20h em dias úteis, mediante solicitação ou autorização da EPE para a realização das atividades. A critério da Contratante, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário de expediente regular da EPE.

6.4.8. A EPE poderá solicitar serviços à CONTRATADA que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora das janelas de serviços definidas para cada um dos Serviços Especializados, incluindo feriados e finais de semana.

6.4.9. Para as atividades que serão executadas em regime de sobreaviso, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com a EPE, indicar o profissional responsável pelo serviço, para o atendimento no período.

6.4.10. É de responsabilidade da CONTRATADA informar o número de telefone do

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

responsável por atender o acionamento de cada serviço com sobreaviso.

6.4.11. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial ou em regime de sobreaviso.

6.4.12. A EPE deverá informar a necessidade de ampliação do horário do serviço na respectiva ordem de serviço, sempre que possível, e mediante comunicação formal, por meio de Ofício ou outro documento, sempre que se tratar de situação imprevisível.

6.4.13. Os prazos de atendimento para solicitações, incidentes e mudanças, considerando os serviços que estão sendo executados no contrato vigente, estão definidos no Catálogo de Atividades.

6.4.14. O profissional em sobreaviso deverá responder ao acionamento em até 30 (trinta) minutos, sob pena de aplicação do TRS correspondente.

6.4.15. O Apêndice I detalha os Requisitos de Prestação dos Serviços na EPE.

6.5. **Dos Acordos de Níveis de Serviço**

6.5.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço mínimos, através do **Instrumento de Medição de Resultados**, item 7.16, para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

6.5.2. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Atividades.

6.5.3. No Catálogo de Atividades estão relacionadas as categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento, bem como também estão relacionadas as atividades a serem executadas pelas prestadoras de serviço.

6.5.4. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

6.5.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

6.5.6. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PABX da CONTRATADA.

6.5.7. A mensuração de níveis mínimos de serviço é um critério claro e objetivo estabelecido pela EPE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

6.5.8. O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

6.5.8.1. Os indicadores de nível mínimo de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

6.5.8.2. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades, e o saldo devedor deverá ser aplicado na fatura do mês subsequente.

6.5.8.3. Caso a pontuação de glosas atinja o limite máximo de 30% por 3 (três) meses consecutivos, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato por inexecução contratual reiterada, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

6.5.8.4. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

6.5.8.5. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a EPE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

6.5.8.6. Caso haja inclusão de novos itens no Catálogo de Atividades cuja classificação de urgência seja "CRÍTICO" ou "ALTO", ou caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação seja considerada "CRÍTICA", a EPE concederá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

6.5.9. O Apêndice IV lista o Catálogo de Atividades com seus respectivos Níveis Mínimos de Serviço.

6.6. Da Transferência de Conhecimento

6.6.1. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da EPE.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

6.6.2. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da EPE, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

6.7. **Do Regime de Execução**

6.7.1. O regime de execução ocorrerá por execução indireta através de empreitada por preço global.

6.8. **Do preposto da contratada**

6.8.1. A CONTRATADA deverá indicar prepostos titular e suplente, que serão responsáveis por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutores administrativos junto à EPE incumbidos de receberem, diligenciarem, encaminharem e responderem às questões legais e administrativas referentes à execução contratual.

6.8.2. O preposto não deve ser contabilizado como perfil profissional para efeito do dimensionamento de funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas.

6.9. **Resumo de Cronograma de Execução Contratual**

6.9.1. Fase 1 – Mobilização e Início do Contrato

Marco	Prazo	Responsável
Assinatura do Contrato	D0	EPE / Contratada
Indicação formal do Preposto	Até D+5 úteis	Contratada
Entrega dos Termos de Sigilo e Ciência	Até D+5 úteis	Contratada
Reunião de Alinhamento (RA)	Até D+5 úteis	EPE / Contratada

6.9.2. Fase 2 – Planejamento da Implantação

Marco	Prazo	Responsável
Entrega do Plano de Implantação Sistêmica e cronograma detalhado (EP1)	Até RA+7 corridos	Contratada
Entrega do Plano de Implantação Operacional e customização das ferramentas (EP2)	Até RA+7 corridos	Contratada
Análise e aprovação dos planos pela EPE (AP)	Até EP1 e EP2+5 úteis	EPE
Reapresentação dos planos (se recusados)	Até AP+5 corridos	Contratada

6.9.3. Fase 3 – Implantação e Transição Operacional

Marco	Prazo	Responsável

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Início da Implantação Sistêmica	Até RA+1 útil	Contratada
Conclusão da Implantação Sistêmica	Até RA+20 corridos	Contratada
Início da Implantação Operacional	Até RA+1 útil	Contratada
Conclusão da Implantação Operacional	Até RA+60 corridos	Contratada
Comprovação de qualificações obrigatórias dos profissionais	Até D0+60 corridos	Contratada

6.9.4. Fase 4 – Entrada em Operação Assistida (PAO)

Marco	Prazo	Responsável
Emissão da 1° Ordem de Serviço	Até D0+1 útil	EPE
Início da prestação efetiva dos serviços	Até Emissão da Ordem de Serviço+1 útil	Contratada
Período de Adaptação Operacional (PAO)	Até D0+90 corridos	Contratada

6.9.5. Fase 5 – Entregas Obrigatórias dos Primeiros 90 Dias

Marco	Prazo	Responsável
Implementação do CMDB no GLPI	Até D0+90 corridos	Contratada
Cadastro dos ativos de TI	Até D0+90 corridos	Contratada
Relacionamento entre Itens de Configuração	Até D0+90 corridos	Contratada
Integração das solicitações ao CMDB	Até D0+90 corridos	Contratada
Implantação do formulário obrigatório de resolução de chamados	Até D0+90 corridos	Contratada
Apresentação da evolução dos processos automatizados	Até D0+90 corridos	Contratada

6.9.6. Fase 6 – Entregas Obrigatórias dos Primeiros 120 Dias

Marco	Prazo	Responsável
Implantação dos processos automatizados: - Inclusão de usuário na rede. - Concessão excepcional de VPN. - Desativação de conta por desligamento. - Desativação de conta por licença.	Até D0+120 corridos	Contratada

6.9.7. Fase 7 – Entregas Obrigatórias dos Primeiros 180 Dias

Marco	Prazo	Responsável
Planejamento, projeto e implantação da Gerência de Mudanças no GLPI	Até D0+180 corridos	Contratada

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos em legislação.

7.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7.3. O representante da EPE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

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

7.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas pela equipe de fiscalização ou único empregado, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

7.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

7.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

7.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

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

7.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

7.13. **Interação Entre a EPE e a Contratada**

7.13.1. O canal de comunicação entre a EPE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à EPE. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à EPE. Além disso, o Preposto não pode acumular função técnica no contrato.

7.13.2. A comunicação entre a EPE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, nas formas relacionadas na Tabela abaixo.

COMUNICAÇÕES				
Meio	**Função**	**Emissor**	**Destinatário**	**Periodicidade**
Ofício E-mail	Informações Diversas	Contratante / Contratada	Contratante / Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal / Sempre que necessário
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo para pagamento	Contratante	Contratada	

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante / Contratada	Contratante / Contratada	Sempre que necessário

7.13.3. Deverão ser mantidas reuniões duas vezes por semana (ou menos, a critério da EPE), dos fiscais técnicos do contrato com os Gerentes Técnicos responsáveis, o Preposto e qualquer outro colaborador necessário da CONTRATADA para que se discuta o andamento da prestação de serviço.

7.13.4. Também deverão ser criadas Equipes do Microsoft Teams (ou qualquer outra ferramenta a critério da EPE), com os fiscais técnicos e os prestadores de serviço da CONTRATADA, para que sejam dirimidas dúvidas pontuais.

7.14. **Papéis e Responsabilidades**

7.14.1. Para que haja uma clara e delimitada separação de responsabilidades, são descritos os atores constantes da contratação:

7.14.1.1. Preposto da CONTRATADA - Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à EPE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.14.1.2. Gerente Técnico da CONTRATADA - Responsável por acompanhar, supervisionar, e informar, quando necessário, à EPE, acerca de demandas técnicas e servir de ponte entre a equipe técnica da CONTRATADA e a Equipe de Fiscalização da EPE.

7.14.1.3. Profissionais técnicos da CONTRATADA - Profissionais descritos nos perfis constantes desse modelo responsáveis executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.

7.14.1.4. Fiscais Técnicos do CONTRATO - Empregados representantes da Área de TIC, indicados pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

7.15. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.15.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

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

7.15.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

seguintes critérios:

7.15.3.1. Período de disponibilidade do serviço contratado;

7.15.3.2. Quantidade de vezes em que solicitações de serviço ultrapassam tempo de atendimento acordado.

7.16. **Instrumento de Medição de Resultados**

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Atendimento				
Sigla	**Indicador**	**Fórmula de Cálculo**	**Unidade de Medida**	**Meta Exigida**
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ∑NA / ∑CFM Onde: ISU = Índice de Satisfação dos Usuários ∑NA = Total das Notas de Avaliação. ∑CFM = Total de Chamados Fechados e Avaliados no Mês.	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos (de um total de 5 pontos)
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento,	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

		divididas pelo número total de requisições, vezes cem.		
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos.	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 85,0%
INS6	Índice de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center dividido pelo total de ligações, encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% percentual	Maior ou igual a 99,0%
INS7	Índice de Ineficácia na Resolução	Total de reaberturas de chamados em até 7 dias após a conclusão dividido pelo total de chamados concluídos, vezes cem.	% percentual	Menor ou igual a 5%
INS8	Índice de Resoluções relacionadas a Base de Conhecimento	Total de chamados relacionados à Base de Conhecimento dividido pelo total de chamados concluídos.	% percentual	Maior ou igual a 80%

7.17. **Critérios para Ajuste do Pagamento**

7.17.1. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido	
Indicador de Nível Mínimo de Serviço - Catálogo	**Pontuação Acumulável**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

INS1	5 pontos a cada 0,2% fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS7	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS8	5 pontos a cada 2% abaixo da meta

7.17.2. A cada 5 (cinco) pontos (inteiros) acumulados será descontado 0,5% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

7.17.2.1. O valor total das glosas aplicadas mensalmente, decorrentes do não atingimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (INS) e do descumprimento dos Termos de Serviço (TRS), fica limitado a 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal correspondente ao período de apuração.

7.17.2.1.1. Caso o cálculo previsto na fórmula do item 7.17.6 resulte em percentual superior a 30%, o valor a ser glosado será automaticamente truncado para o limite de 30%, sem que isso exima a CONTRATADA das demais sanções administrativas previstas neste Termo de Referência, caso o descumprimento configure infração grave.

7.17.3. No Período de Adaptação Operacional da CONTRATADA, os níveis mínimos de serviço serão aferidos da seguinte maneira:

7.17.3.1. 1° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 3;

7.17.3.2. 2° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 2;

7.17.3.3. 3° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 1,5.

7.17.4. Os níveis mínimos de serviços não poderão ser revisados pela EPE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário);

7.17.5. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas pontuações estão descritas na tabela abaixo.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a EPE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRS2	Suspender ou interromper sem anuência da EPE, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, qualquer serviço solicitado.	Por ocorrência	10 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que ele tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TRS4	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	20 pontos
TRS5	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da EPE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS6	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS7	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos equipamentos ou não cuidar da correta montagem de racks patch panels, conservação dos equipamentos e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS8	Deixar de comunicar à EPE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	30 pontos
TRS10	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da EPE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	80 pontos
TRS11	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	30 pontos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

TRS12	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRS13	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	5 pontos
TRS14	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	5 pontos
TRS15	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS17	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 pontos
TRS18	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TIC e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS19	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	10 pontos
TRS20	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela EPE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela EPE.	Por ocorrência --- Por dia útil após atingido o Tempo Máximo de Solução	10 pontos --- 5 pontos
TRS23	Deixar de realizar a atualização no (CMDB) Configuration Management Data Base dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação	Por ocorrência	5 pontos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.		
TRS24	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de fiscalização de TI da EPE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS25	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da EPE ou que não atenda às necessidades funcionais, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS26	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da EPE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS27	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS28	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	5 pontos
TRS29	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela EPE	Por ocorrência	5 pontos
TRS30	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS31	Perder dados ou informações corporativas, sem possibilidade de recuperação, por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos
TRS32	Deixar de criar alertas ou gatilhos para sistemas ou serviços na ferramenta de monitoramento após requisição formal da EPE	Por ocorrência	15 pontos
TRS33	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da EPE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Por ocorrência	50 pontos
TRS34	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela EPE	Por ocorrência	10 pontos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

TRS35	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela EPE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS36	Deixar de atender no triplo do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento	Por chamado	50 pontos
TRS37	Deixar de atualizar a solicitação de serviço pelo menos uma vez ao dia com informações claras sobre o que está sendo feito (exceto em chamados no estado Pendente)	Por chamado	5 pontos
TRS38	Deixar de descrever todas as ações realizadas nas solicitações de serviço.	Por chamado	5 pontos
TRS39	Deixar de atender no dobro do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	25 pontos
TRS40	Deixar de atender na data e hora marcadas solicitações de serviço que foram agendadas com antecedência mínima de 24 horas.	Por chamado	50 pontos
TRS41	Manter perfil profissional listado no Termo de Referência sem um colaborador alocado por mais de vinte dias, exceto no caso em que exista um perfil de mesma especialidade e maior senioridade que preste os serviços de menor senioridade.	No 1° dia após o vigésimo e a cada 10 dias subsequentes	50 pontos
TRS42	Deixar de atender no prazo estipulado (30 minutos) o profissional que estiver em regime de sobreaviso.	Por ocorrência	10 pontos
TRS43	Encerrar chamado com solução do tipo "substituição de equipamento" sem registrar diagnóstico do ativo substituído e justificativa técnica para a troca	Por ocorrência	15 pontos

7.17.6. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Ajuste (NMS) = [{(∑Pontos do Indicador de Nível de Serviço) + (∑Pontos do termo de Serviço)} / 1000] x Valor Mensal (referência)

Onde:

Ajuste (NMS) = percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

∑Pontos do Indicador de Nível de Serviço = soma da pontuação acumulável das glosas do Indicador de Nível de Serviço

∑Pontos do termo de Serviço = soma da pontuação de glosas do Termo de Serviço

Contraprestação Mensal = Valor mensal (referência) – Ajuste (NMS)

7.17.7. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da EPE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a EPE venha a adotar.

7.17.8. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços com excelência.

7.17.9. A aplicação das glosas constantes deste item não impede que a contratada venha a sofrer sanção com base nas condutas tipificadas no item 12 do Termo de Referência.

8. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. Local e Horário da Execução

8.1.1. Os serviços deverão ser executados remotamente e presencialmente nas localidades e endereços relacionados abaixo, considerando as especificidades de cada item de serviço a ser executado e conforme definido neste Termo de Referência:

8.1.1.1. Escritório Central da EPE, localizado na **Praça Pio X, n. 54, 5º andar, sala 501, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20091-040**.

8.1.1.2. Datacenter da EPE, localizado na **Estrada Adhemar Bebiano, 1380 - Del Castilho, Rio de Janeiro - RJ, 21061-750**.

8.1.2. Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil.

8.2. Incidência de Custos

8.2.1. Todos os custos diretos e indiretos (tais como tributos, fretes, seguros etc.) a serem cobrados pela transação já devem estar embutidos no valor final da contratação não podendo a Contratada, de maneira nenhuma, alterá-lo após o

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

fechamento da aquisição.

8.2.2. A EPE não assumirá quaisquer despesas adicionais ou responsabilidades por avarias.

8.3. **Exigências para a Contratada**

8.3.1. A Contratada deve observar rigorosamente as obrigações assumidas na sua proposta e nesse Termo de Referência, devendo ainda se comprometer a ou prestar o serviço atendendo a todos os itens da especificação solicitada, incluindo-se suas quantidades e formas.

8.3.2. Além destas obrigações, a contratada deve se atentar às seguintes:

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

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

8.3.2.3. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela EPE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

8.3.2.4. Paralisar, por determinação da EPE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

8.3.2.5. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

8.3.2.6. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

8.3.2.7. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

8.3.2.8. 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;

8.3.2.9. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da EPE;

8.3.2.10. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica,

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

normas e legislação;

8.3.2.11. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações;

8.3.2.12. Reparar quaisquer danos diretamente causados à EPE 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 acompanhamento da execução dos serviços pela EPE;

8.3.2.13. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela EPE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

8.3.2.14. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

8.3.2.15. Indicar formalmente e por escrito, na data de assinatura do contrato, um Preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA junto à EPE, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

8.3.2.16. Apresentar à EPE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a EPE e unidades vinculadas para a execução do serviço;

8.3.2.17. Atender as solicitações da EPE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

8.3.2.18. Disponibilizar, sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semanas, preposto ou seu substituto.

8.4. **Obrigações da EPE**

8.4.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do serviço.

8.4.2. Comunicar à Contratada, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou de endereço de cobrança.

8.4.3. Pagar a importância correspondente ao fornecimento do objeto no prazo acordado.

8.4.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

8.4.5. Conferir a prestação do serviço e atestar os documentos pertinentes, podendo sustar, recusar, mandar fazer, refazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com este Termo de Referência.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

8.4.6. Solicitar a substituição dos itens que, eventualmente, forem entregues em desconformidade com as especificações previstas neste Termo de Referência.

8.5. **Dados Fiscais e Bancários**

8.5.1. A Contratada deve informar em sua proposta ou na Nota Fiscal os dados fiscais (Razão Social, CNPJ, Inscrição Estadual e Endereço) além dos dados bancários (Banco, Agência e Conta Corrente).

9. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

9.1. A Contratada deverá emitir a nota fiscal discriminada referente a entrega do produto. O pagamento se dará após recebimento do objeto e aprovação da EPE.

9.2. No prazo de até 10 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

9.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

9.3.1. A EPE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

9.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório;

9.3.1.2. A Contratada fica obrigada 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;

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

9.3.2. No prazo de até 15 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

9.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único empregado, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários.

9.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.3.2.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

9.4. No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, deverá ser providenciado o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

9.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

9.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

9.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

9.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de glosas.

9.7. A nota fiscal deverá vir acompanhada dos seguintes documentos comprobatórios da regularidade da CONTRATADA com as exigências legais, devidamente atualizados:

9.7.1. Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais;

9.7.2. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

9.7.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

9.7.4. Declaração de optante pelo Simples Nacional, caso seja aplicável;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

9.7.5. Outros documentos necessários, de acordo com as obrigações legais/fiscais a ela exigíveis.

9.8. O pagamento se dará no prazo de até **15 (quinze) dias corridos** contados a partir da data de chegada da nota fiscal e dos documentos supramencionados no Protocolo Central da EPE, condicionando-se à sua aprovação.

9.9. A nota fiscal também poderá ser enviada por meio digital para o endereço eletrônico protocolo@epe.gov.br, ressaltando-se que o prazo de 15 (quinze) dias corridos será contado a partir da data de registro do documento no protocolo.

9.10. **Condições de Pagamento**

9.10.1. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

9.10.1.1. Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos empregados formalmente designados.

9.10.1.2. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores estipulados nos Acordos de Níveis de Serviço (Índice de Medição de Resultados), pelo resultado recebido e homologado em cada item de serviço definido no Termo de Referência.

9.10.1.3. Para cada Ordem de Serviço validada, a equipe de fiscalização do contrato realizará a análise dos serviços executados em cada ITEM DE SERVIÇO e atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, de forma a verificar possíveis aplicações de glosas e demais sanções previstas neste Termo de Referência, para que seja autorização a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

9.10.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, por escrito e em meio eletrônico, o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

9.10.1.4.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços;

9.10.1.4.2. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;

9.10.1.4.3. Relatório mensal de segurança;

9.10.1.4.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI;

9.10.1.4.5. Relatório mensal de Requisições de Mudança;

9.10.1.4.6. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;

9.10.1.4.7. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC;

9.10.1.4.8. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI;

9.10.1.4.9. Relatório mensal de chamadas telefônicas;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

9.10.1.4.10.Relatório com recomendações de melhorias.

9.10.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Relatório	Informações
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviço	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço, conforme descrito nos ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e CATÁLOGO DE ATIVIDADES, e outros provenientes de demanda da EPE e da revisão do Catálogo de Atividades
Relatório mensal de segurança	Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de Requisições de Mudança	Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os serviços e Itens de Configuração afetados; classificados pelo tipo de mudança.
Relatório mensal de Requisições Planejadas	Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.
Relatório mensal de chamadas telefônicas	Relação das quantidades de chamadas telefônicas no mês, suas estatísticas e taxas de abandono, de não-atendimento e de atendimento após 30 segundos.
Relatório com recomendações de melhorias	Relação de possibilidades de melhoria no ambiente computacional da EPE, evitando ações reativas.

9.10.3. A seu critério, a EPE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da EPE, sem qualquer ônus adicional.

9.10.4. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO, VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

10.1. O prazo de execução e vigência do contrato a ser celebrado entre as PARTES será de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da assinatura.

10.2. Os prazos de execução e vigência poderão ser prorrogados nos limites previstos no RLC/EPE.

11. REAJUSTE

11.1. Será admitido o reajuste, na forma da lei, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, mediante aplicação sobre o valor contratual remanescente, da variação acumulada do Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI ou outro que venha a substituí-lo, seguindo os critérios estabelecidos no Contrato.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da EPE, a CONTRATADA que:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

b) ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) fraudar na execução do contrato;

d) comportar-se de modo inidôneo;

e) cometer fraude fiscal; e

f) não mantiver a proposta.

12.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a EPE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

12.2.2. Multa de:

12.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da EPE, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

12.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

12.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

12.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

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

12.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a EPE, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

12.3. As sanções previstas no subitem 12.2.1 e 12.2.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

12.4. Para efeito de aplicação de multas, conforme previsto no subitem 12.2.2.4, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da EPE, por empregado e por dia;	03
6	Não resolver Solicitação de Serviço até 30 dias após sua abertura;	05
7	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	05
8	Causar qualquer dano aos equipamentos da EPE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	03
9	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela EPE	02
10	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da EPE	03

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Para os itens a seguir, deixar de:		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da EPE, por ocorrência;	02
13	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela EPE, por item e por ocorrência;	03
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
16	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA;	01
17	Alocar colaborador em perfil profissional listado neste Termo de Referência em até 45 dias após o início do contrato ou desligamento de profissional anterior de mesmo perfil;	05
18	Prestar esclarecimentos, em até 48 horas, referente à execução de serviços.	03

12.5. Também fica sujeita à penalidade prevista nos itens 12.2.3 a CONTRATADA que:

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

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação; e

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a EPE em virtude de atos ilícitos praticados.

12.6. As multas previstas neste contrato poderão ser descontadas de qualquer valor devido à CONTRATADA ou cobradas mediante processo de execução, na forma da lei processual civil.

12.7. A aplicação de quaisquer penalidades não impede que a EPE rescinda unilateralmente o contrato, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

12.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

12.9. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no Sistema de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

13. GARANTIA

13.1. Para este contrato não há exigência de garantia contratual, conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar.

14. VALOR ORÇADO

14.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, a título de Boas Práticas.

14.2. Conforme orientações desta Portaria:

> *"Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.*
> *§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo."*

14.3. Tendo em vista que os perfis previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 foram utilizados na estimativa de preços da contratação, sem a adição de outros perfis não previstos na Portaria, os valores dispostos na TABELA abaixo referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. Esses valores foram compostos por meio da somatória da multiplicação entre a remuneração dos profissionais pelo Fator-K, conforme metodologia para estimativa de preços da contratação descrita.

Área Especializada	Descrição do Perfil	Código Referência (PORTARIA)	Salário de Referência (PORTARIA)	Fator-k (PORTARIA)	Quantidade	Valor Total por Mês	Valor Total 48 Meses
Atendimento Remoto ao Usuário – N1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECSUP-01	R$ 1.800,00	2,65	2	R$ 9.540,00	R$ 457.920,00
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	TECSUP-02	R$ 2.326,82	2,46	1	R$ 5.723,98	R$ 274.750,91

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário – N2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	TECMAN-03	R$ 3.273,71	2,27	2	R$ 14.862,64	R$ 713.406,88
Supervisão de Atendimento ao Usuário	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	GERSUP	R$ 10.365,31	1,98	0,5	R$ 10.261,66	R$ 492.559,53
Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	Administrador de sistemas operacionais Júnior	ASO-01	R$ 4.750,00	2,13	0,2	R$ 2.023,50	R$ 97.128,00
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	ASO-03	R$ 9.542,92	1,99	0,9	R$ 17.091,37	R$ 820.385,75
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	ASO-03	R$ 9.542,92	1,99	0,1	R$ 1.899,04	R$ 91.153,97
Administração de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	ASEG-03	R$ 15.056,97	1,95	0,3	R$ 8.808,33	R$ 422.799,72
TOTAL						**R$ 70.210,52**	**R$ 3.370.104,96**

14.4. 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.

14.5. Ainda, o valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da execução dos serviços efetivamente prestados, considerando a aferição dos indicadores relacionados aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos e os descontos de glosas, caso ocorram.

14.6. O orçamento esmado para 48 meses da contratação é de **R$ 3.370.104,96** (três milhões, trezentos e setenta mil, cento e quatro reais e noventa e seis centavos), conforme detalhado na TABELA acima.

15. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

15.1. **Proposta de Preço:**

15.1.1. A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

15.1.2. Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos de serviços a serem executados e quaisquer outras especificidades necessárias a prestação dos serviços.

15.1.3. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

15.1.4. A licitante vencedora deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados.

15.1.5. A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos serviços objeto deste Termo de Referência, em conformidade com o Anexo II - Modelo de Proposta do Edital.

15.1.6. Serão consideradas inexequíveis propostas de preços abaixo de 50% do valor total orçado no item 14.3.

15.1.6.1. Este critério de inexequibilidade oriundo da IN SEGES/ME 73/2022 está sendo utilizado à título de boas práticas, uma vez que entende-se que a prestação de serviços abaixo de 50% do valor orçado pela EPE traz o risco de má qualidade na prestação dos serviços ou de impossibilidade de a Contratada cumprir todo o período de execução contratual, devido a prejuízos operacionais.

15.2. **Critérios de Qualificação Técnica Operacional para seleção do fornecedor**

15.2.1. Independente do cumprimento das exigências relativas à Habilitação Jurídica, Econômico-Financeira e Fiscal, a CONTRATADA deverá:

15.2.1.1. Apresentar declaração que a Contratada e todos os seus colaboradores cumprem adequadamente a Lei Geral de Proteção de Dados, além de garantir que futuros colaboradores serão capacitados para esta lei.

15.2.1.2. Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove aptidão para execução do objeto da contratação, contendo as seguintes informações:

15.2.1.2.1. Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, e telefone para contato;

15.2.1.2.2. Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);

15.2.1.2.3. Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou o objeto da contratação, considerando:

15.2.1.2.3.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (ITSM - IT Service Management) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

15.2.1.2.3.1.1. Atendimento remoto a, no mínimo, 260 (duzentos e sessenta) usuários cadastrados em uma única rede corporativa, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de usuários de TIC na EPE (Súmula TCU nº 263);

15.2.1.2.3.1.2. Atendimento presencial a, no mínimo, 275 (duzentos e setenta e cinco) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;

15.2.1.2.3.1.3. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM), com fundamentos ITIL 4 ou superior.

15.2.1.2.3.1.4. Gestão e manutenção de solução de ITSM (IT Service Management) para gerenciamento dos serviços de TI, com o objetivo de atendimento mínimo de 260 (duzentos e sessenta) usuários, contemplando configuração e customização.

15.2.1.2.3.1.5. Atendimento mínimo de 1.600 (mil e seiscentos) chamados em um período de 12 (doze) meses, correspondendo a aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da média anual de atendimentos realizados na EPE;

15.2.1.2.3.1.6. Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

15.2.1.2.3.1.7. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

15.2.1.2.3.1.8. Serviços de administração, configuração e manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

15.2.1.2.3.1.9. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção de, no mínimo, 2 (dois) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação IIS;

15.2.1.2.3.1.10. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 60 (sessenta) TBytes;

15.2.1.2.3.1.11. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade com, no mínimo, 260 (duzentos e sessenta) caixas postais;

15.2.1.2.3.1.12. Serviço de configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 150 (cento e cinquenta) TBytes.

15.2.1.2.3.1.13. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas System Center

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Virtual Machine Manager, com, no mínimo, 60 (sessenta) máquinas virtuais.

15.2.1.2.3.1.14. Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol -LDAP.

15.2.1.2.3.1.15. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus, em um mesmo contrato, para, no mínimo, 275 (duzentos e setenta e cinco) estações de trabalho.

15.2.1.2.3.1.16. Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções FortiWeb e Fortigate, ou soluções com funcionalidades e características similares.

15.2.1.2.3.1.17. Serviço de Administração e Configuração do software ITSM GLPI.

15.2.1.2.4. Data de emissão do atestado ou da certidão;

15.2.1.2.5. Assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto ao órgão ou empresa emitente).

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

15.2.3. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, permitindo-se expressamente o somatório dos respectivos Atestados;

15.2.4. Ficará a cargo da EPE, caso julgue necessário, realizar diligências para averiguação das informações constantes dos atestados de capacidade técnica apresentados;

15.2.5. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA;

15.2.5.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

15.2.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

16. OUTRAS INFORMAÇÕES

16.1. **Visita Técnica:**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

16.1.1. Faculta-se à LICITANTE realizar visita técnica às áreas de atendimento no Escritório Central da EPE a fim de vistoriar e tomar conhecimento das instalações, recursos tecnológicos e ambiente operacional (Apêndice III) da EPE.

16.1.2. A visita apenas poderá ser realizada por empregado ou sócio da LICITANTE, não sendo aceitas visitas por terceiros ou representantes, nem mesmo com procuração.

16.1.3. Ao fim da visita, será emitido o Atestado de Visita Técnica, que será incorporado ao processo licitatório.

16.1.4. Caso a LICITANTE opte por não realizar a visita técnica, o fato de desconhecer as condições e o grau de dificuldade existente não poderá ser alegado como motivo para qualquer reclamação posterior.

16.2. Em caso de quaisquer dúvidas, elas podem ser encaminhadas para o endereço eletrônico editais@epe.gov.br.

16.3. Acompanham este Termo de Referência os seguintes documentos:

16.3.1. Apêndice I – Requisitos de Prestação de Serviços

16.3.2. Apêndice II – Equipe Técnica e Qualificação Profissional

16.3.3. Apêndice III – Equipamentos, Tecnologias e Histórico de Chamados

16.3.4. Apêndice IV – Catálogo de Atividades

16.3.5. Anexo I – Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

16.3.6. Anexo II – Modelo de Termo de Ciência

16.3.7. Anexo III – Modelo de Ordem de Serviço

16.3.8. Anexo IV – Modelo de Termo de Recebimento Provisório

16.3.9. Anexo V – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

16.3.10. Anexo VI – Histórico de Solicitações de Serviço/Incidentes

16.3.11. Anexo VII – Mapa de Riscos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

APÊNDICE I

REQUISITOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Canais de Acesso ao Atendimento

1.1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento (URA) a ser provida pela Contratada, de forma a garantir que os usuários corporativos possam abrir e consultar chamados a qualquer hora, dentro das janelas de atendimento da EPE.

1.2. Registro de chamados através de ITSM.

2. Requisitos Gerais de Atendimento

2.1. Os diálogos telefônicos entre atendentes/técnicos e usuários devem ser gravados e armazenados pela CONTRATADA, com controle de acesso e trilha de auditoria, e estar disponíveis para a EPE quando requisitado.

2.1.1. A CONTRATADA deverá informar mensagem de gravação (aviso) na URA e observar a política de retenção e descarte definida pela EPE, com prazo mínimo de retenção de 180 (cento e oitenta) dias, salvo definição diversa pela EPE por exigência legal, auditoria ou investigação.

2.1.2. O download/exportação de gravações deve ser restrito a perfis autorizados pela EPE, com registro de auditoria.

2.2. A Central deverá fornecer painel com as seguintes funcionalidades / informações:

2.2.1. Painel com perfil diferenciado para servidores e colaboradores;

2.2.2. Dashboard com no mínimo as seguintes informações:

2.2.2.1. Tempo em fila;

2.2.2.2. Nível de serviço e abandono;

2.2.2.3. Status dos agentes;

2.2.2.4. Quantidade de ligações recebidas e quantidade de ligações abandonadas no dia;

2.2.2.5. Visualização das ligações abandonadas;

2.2.2.6. Resumo diário de Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera e maior tempo em fila;

2.2.2.7. Visualização dos atendentes com informações de nome, ramal, status, tempo no status, chamadas atendidas e realizadas no dia e data e hora de login no sistema; e

2.2.2.8. Possibilidade de ouvir gravações das ligações realizadas e recebidas pelo atendente em qualquer período podendo a gravação ser baixada ou escutada pelo

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

próprio portal.

2.3. A Central deverá fornecer relatórios com, no mínimo, as seguintes informações:

2.3.1. Relatório de produtividade da equipe que contenha:

2.3.1.1. Nome do atendente;

2.3.1.2. Total de ligações recebidas;

2.3.1.3. Total de ligações realizadas;

2.3.1.4. Total de ligações efetivadas;

2.3.1.5. Tempo Total de Espera;

2.3.1.6. Tempo Total de Atendimento;

2.3.1.7. Tempo Médio de Atendimento; e

2.3.1.8. Tempo Médio de Espera.

2.3.2. Relatório de atendimento ligação abandonada; e

2.3.3. Relatório de atendimento ligação recebida.

2.4. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).

2.5. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TI.

2.6. A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos dos serviços de TI da EPE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.

2.7. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

2.8. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

2.9. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte em primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

2.10. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das áreas especializadas de infraestrutura, seguindo os scripts (roteiros) pré-definidos.

2.11. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição da EPE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

2.12. A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

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

2.14. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser executar os serviços definidos em cada perfil de especialização, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

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

2.16. A Empresa de Pesquisa Energética, atualmente, ocupa um escritório e um Datacenter, na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços:

2.16.1. Praça Pio X, n. 54, 5º andar, sala 501, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20091-040.

2.16.2. Datacenter da EPE, localizado na Estrada Adhemar Bebiano, 1380 - Del Castilho, Rio de Janeiro - RJ, 21061-750.

3. Requisitos de Fluxos de Atendimento

3.1. Somente a equipe de atendimento N1, ao classificar a solicitação, pode encaminhá-la para a devida equipe de suporte técnico relativa ao serviço.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

3.2. No caso de qualquer outro tipo de encaminhamento (escalação) entre equipes de contratos diferentes, a solicitação deve ser encaminhada para uma fila própria da Fiscalização da EPE para que se decida sobre esse encaminhamento.

4. Requisitos de Níveis Mínimos de Serviço

4.1. Todos os chamados devem atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

4.2. Caso o chamado, após análise da fiscalização técnica, seja escalado entre diferentes Contratos, o prazo do NMS reiniciará, pois o serviço deverá ser reclassificado.

4.3. Cada tipo de demanda registrada terá uma Prioridade de tratamento, que estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos.

4.4. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela EPE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

5. Definição da Urgência

5.1. A urgência é determinada pela necessidade da EPE em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela EPE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

Critérios para Definição da Urgência das Solicitações	
Urgência	**Fatos Determinantes**
Crítica	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Trata-se de usuários definidos como VIPs.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • Definido para serviços de grande importância. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

6. Definição do Impacto

6.1. O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da EPE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto, será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas, taxa de erros ou tempo de resposta do sistema:

Critérios para Definição do Impacto das Solicitações	
Impacto	**Fatos Determinantes**
Altíssimo	• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da EPE. • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados ao público externo.
Alto	• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

6.2. Os critérios definidos para Impactos e Urgência serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gestão de Serviços de TI. A partir das

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

definições de impacto e urgência de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento.

6.3. A área de fiscalização da EPE definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.

6.4. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

6.5. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um NMS relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

6.6. A soma dos índices de impacto e urgência define os Níveis de prioridade.

7. Definição da Prioridade

7.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência				
Impacto	**Urgência**			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

7.2. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como “baixos”, e deverá ser definida no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

7.3. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela EPE o NMS correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o NMS para prioridade “3”, “4” e “5”).

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

7.4. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, interface de auto atendimento web, entre outros), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.5. O tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

7.6. O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, para o caso dos chamados abertos por telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

7.7. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20 h e 08 h) será desconsiderado para efeito do cálculo do NMS para prioridades '3', '4' e '5'.

8. Tempos de Atendimento ou Resolução

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado
1	Em até 5 minutos	1 hora
2	Em até 15 minutos	2 horas
3	Em até 30 minutos	Conforme Catálogo de Serviços
4	Em até 1 hora	Conforme Catálogo de Serviços
5	Em até 2 horas	Conforme Catálogo de Serviços

8.1. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a equipe responsável pelo serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.2. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema e, caso isso ocorra, o nível de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

9. Catálogo de Atividades

9.1. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de atividades técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

9.2. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATADA e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9.3. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

9.4. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.

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

9.6. A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço da EPE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de atividades.

9.7. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de atividades.

9.8. Os atributos de cada atividade catalogada deverão ser definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pela EPE.

9.9. A partir das atividades executados no contrato vigente, a EPE listou na Tabela em Anexo todas as atividades constantes do Catálogo.

10. Qualidade dos Produtos e Serviços

10.1. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela EPE, a

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CONTRATADA deverá:

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

10.1.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

10.1.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da EPE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

10.1.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da EPE, observando sempre os critérios de qualidade.

10.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

10.3. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a EPE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

10.4. Ainda objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

10.4.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

10.4.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

10.5. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

10.6. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

prestados, a EPE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

11. Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas

11.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

11.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela EPE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

11.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

12. Das Requisições Planejadas

12.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. A EPE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

12.2. Quando a EPE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

12.3. A EPE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a EPE a aprove.

12.4. A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

12.5. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo de atendimento e, em sendo descumpridas, haverá aplicação de glosas conforme definido previamente pela EPE

12.6. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

12.7. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela EPE, cabendo à CONTRATADA propor tempo diverso.

12.8. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

12.9. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da EPE, de modo a prevenir ou corrigir incidentes e problemas, que podem ser caracterizadas por mudanças e melhorias no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da STI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI sob a responsabilidade da CONTRATADA.

12.10. São exemplos de Requisições Planejadas: Implantação de Novas Tecnologias; Implantação de novos ambientes; Auxílio em mudanças de escritório (montagem e desmontagem de ativos de TI); Revisão de tecnologias utilizadas;

12.11. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL 4 ou versão superior.

12.12. Para efeito de planejamento, estima-se 12 requisições planejadas anuais.

12.12.1. Uma vez que este tipo de serviço não consta em nosso atual contrato não há base para uma estimativa matemática precisa do quantitativo, porém a quantidade citada é o máximo de serviços deste tipo que a EPE poderá exigir da contratada.

12.13. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

12.14. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Database (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das glosas previstas.

12.15. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à EPE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

12.16. Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela EPE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

12.17. A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

metodologias, procedimentos, métodos e padrões da EPE ou por ela indicados.

12.18. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis mínimos de serviços dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisições Planejadas.

12.19. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da EPE em relatórios trimestrais, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da EPE. Caso o plano seja aprovado, a EPE deverá proceder com a criação da Ordem de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a EPE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas à Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

12.20. A execução financeira das Ordens de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

13. Listagem de Usuários VIPs

13.1. Segue abaixo listagem de cargos que, devido à sua importância no organograma da EPE, são considerados VIPs para fins de criticidade:

- Diretor(a)-Presidente
- Diretor(a)
- Chefe de Gabinete
- Superintendentes

14. Período de Adaptação Operacional

14.1. Os primeiros 90 (noventa) dias de execução do contrato serão considerados como um PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, no qual a EPE repassará à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços, a partir da qual a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos.

14.2. A CONTRATADA, para a implantação e operacionalização das atividades definidas neste Termo de Referência, deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da EPE, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

14.3. O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL será o período durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido.

14.4. Para a execução das etapas previstas no PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá entregar à EPE, para aprovação, os Planos de Implantação, nas seguintes condições:

- Período de Implantação Sistêmica

Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
Elaboração e apresentação do Plano de Implantação (adaptação) sistêmica, acompanhado de respectivo cronograma	Em até 7 (sete) dias corridos após a Reunião de Alinhamento
Prazo máximo para Implantação (adaptação) sistêmica	Em até 20 (vinte) dias corridos após a Reunião de Alinhamento

- Período de Implantação Operacional

Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
Elaboração e apresentação do Plano de Implantação Operacional, acompanhado do respectivo cronograma de implantação e customização das ferramentas	Em até 7 (sete) dias corridos após a Reunião de Alinhamento
Prazo máximo para Implantação Operacional	Em até 60 (sessenta) dias corridos após a Reunião de Alinhamento

14.5. O Cronograma a ser apresentado para aprovação deverá conter o detalhamento das atividades a serem executadas pela CONTRATADA e EPE, devendo conter ainda:

14.5.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as 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 revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela EPE;

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

14.5.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à EPE; e

14.5.4. Estratégia de acompanhamento da implantação sistêmica e operacional.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

14.6. A EPE analisará a documentação apresentada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, e comunicará a CONTRATADA, de forma fundamentada, a sua aprovação ou recusa. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de implantação no primeiro dia útil seguinte, a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, após o recebimento do comunicado da EPE.

14.7. A equipe da EPE, responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de implantação da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Implantação/Repasse aprovado.

14.8. No início da fase de repasse, a EPE fará à CONTRATADA a apresentação geral dos serviços que lhe serão transferidos. Ao final de cada fase do repasse a CONTRATADA deverá comunicar a EPE acerca da conclusão do referido repasse. Dessa forma, após aceitação por parte da EPE, a CONTRATADA estará plenamente apta para executar o serviço repassado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da comunicação.

14.9. O repasse dos serviços estará finalizado quando todas as tarefas tiverem o repasse concluído ou estiver decorrido todo o prazo definido para cada etapa. Nenhum pagamento, sob qualquer fundamento, será realizado à CONTRATADA antes do início da prestação efetiva dos serviços.

14.10. Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho.

14.11. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis mínimos de serviço serão aferidos da seguinte maneira:

- 1° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 3;
- 2° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 2;
- 3° mês: o percentual de cada pontuação acumulável é dividido por 1,5.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

APÊNDICE II

EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1. GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação é o responsável por toda a equipe e atendimentos de N1 e N2, observando às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão de Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

Também é responsável por supervisionar a performance operacional do atendimento. Além de ser o ponto focal para assuntos afeitos a N1 e N2 com a fiscalização contratual.

Atribuições específicas:

- Supervisionar a execução das atividades de N1 e N2, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Estabelecer e acompanhar as normas de desempenho de atendimento aos clientes.
- Fazer manutenção de boas práticas no uso do ITSM, incluindo sua configuração e parametrização sempre que demandado pela EPE.
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Propor melhorias nos fluxos de serviços, de atendimentos, do ITSM, e de qualquer outro assunto afeito à prestação de serviços de N1 e N2.
- Certificar a manutenção da base de conhecimento atualizada e dentro das melhores práticas.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar à EPE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL 4 Foundation ou superior.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da STI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Apoiar a EPE na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Participar de reuniões periódicas com representantes da EPE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à EPE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Atualizar continuadamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
- Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela EPE em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library 4 e ISO/IEC 20.000.
- Acompanhar ordens de serviços, garantindo que a EPE está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da EPE.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, no caso de necessidade da EPE, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação e de 5 (cinco) anos na Coordenação de equipes de TI.
  - Tal exigência é requerida por se tratar de um cargo chave na condução deste contrato, pois este perfil comandará perfis extremamente diversos na consecução dos serviços (call center, 1° atendimento remoto, 2° atendimento presencial, suporte a sistemas operacionais e segurança da informação). Profissionais com experiência reduzida em Tecnologia da Informação e na Coordenação de Equipes de TI eventualmente não entregariam o resultado esperado.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga horária mínima de 360 horas).
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC, com no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Possuir, obrigatoriamente, ITIL intermediário OSA - Suporte e Análise Operacional;

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
  - ITIL intermediário PPO - Planejamento, proteção e otimização;
  - ITIL intermediário RCV - Release, Controle e Validação;
  - ITIL intermediário SOA - Ofertas e acordos de serviços;
  - ISO 20000;
  - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).

2. TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO JUNIOR

O Service Desk é o ponto único de contato entre a Superintendência de Tecnologia da Informação da EPE e as demais áreas de atendimento, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TIC, políticas e normas da EPE e os processos internos do Service Desk, e esse serviço deverá ser executado remotamente.

O atendimento ao usuário nível I consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TI da EPE, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações, categorizando, priorizando e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

Atribuições específicas:

- A atuação do Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Junior é relativa, principalmente, à recepção de todas as solicitações de serviço, sua categorização, classificação, priorização e escalação, podendo resolver chamados de orientação em geral.
- Deve manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela EPE.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
- Deve identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação.

- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos.
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Ensino médio técnico em Tecnologia da Informação ou curso técnico em Tecnologia da Informação completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
- Conhecimento em boas práticas do modelo ITIL 4 ou superior, comprovado por certificado de algum curso.
- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.

3. TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO

O técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação pleno tem como atribuição principal atuar em atendimentos à usuários de baixa/média complexidade que possam ser resolvidos remotamente. Tais como: instalações / desinstalações / atualizações de software, instalações ou atualizações de drivers, atualização de sistema operacional, entre outros.

Atribuições específicas:

- Deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.

- Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.
- Apoiar os usuários em softwares de escritórios e em sistemas institucionais da EPE, bem como verificar, analisar e corrigir problemas de acesso, e-mail, rede de dados, estação de trabalho, dentre outros.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate.

4. TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA SÊNIOR

O técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior deverá atuar no suporte remoto/presencial em solicitações de falha de hardware e/ou software de bens de TI de usuários da EPE, além de atuar em configurações avançadas do Sistema Operacional ou softwares aplicativos. Também será responsável por atendimentos mais sensíveis (críticos) a usuários, como atendimentos a Diretores e outras autoridades.

Atribuições específicas:

- Promover testes de instalação de novas aplicações.
- Criar manuais de uso para auxílio de usuários.
- Criar procedimentos operacionais para atendimentos de N1 e N2.
- Criar imagens padronizadas de Sistema Operacional conforme diretrizes da EPE.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

da base de conhecimento utilizados, se for o caso.

- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela EPE.
- Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível presencialmente na EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.
- Porém, no caso de necessidade da EPE, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno; Certificação ITIL 4 Foundation ou superior.

5. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS JUNIOR (WINDOWS)

O administrador de sistemas operacionais Junior é o responsável pelo atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos a sistemas operacionais Windows. Também é o responsável por atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos à nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos.

Atribuições específicas:

- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente da EPE.
- Atribuir, remover e gerenciar licenças de software relacionadas às plataformas de nuvem Microsoft conforme políticas da EPE.
- Criar, excluir, manter e gerenciar Equipes do Microsoft Teams.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Adicionar, remover e excluir membros de Equipes do Microsoft Teams.
- Criar, excluir e manter caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Criar, excluir e manter acessos de usuários a caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Gerenciar credenciais de MFA do Microsoft Office 365.
- Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP provendo relatórios gerenciais quando solicitado pela EPE.
- Gerenciar grupos de distribuição solicitados pela EPE.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 1 das seguintes certificações:
  - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
  - Microsoft Certified: Azure Administrator Associate

6. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR (WINDOWS)

O administrador de sistemas operacionais sênior (Windows) é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a sistemas operacionais Windows. Também é o responsável por atendimento de solicitações de alta complexidade relativos à nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos e de atendimentos a falhas dentro de seu escopo.

Atribuições específicas:

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

bem como as soluções.

- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à EPE.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente Windows e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela EPE nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.
- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela EPE.
- Administrar e manter os serviços de Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da EPE.
- Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da EPE.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela EPE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
- Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.
- Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.
- Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
- Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
- Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs.
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede através do Microsoft System Center Endpoint Manager.
- Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.

- Participar de reuniões junto à EPE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Gerenciar e manter o Microsoft Teams.
- Gerenciar e manter o Microsoft Exchange Online.
- Manter o serviço de sincronização entre Active Directory local e Azure Active Directory (Office 365).
- Manter o Sharepoint Online e seus sites.
- Administrar e Manter o System Center Endpoint Manager.
- Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação a área de Tecnologia da Informação.
- Deve possuir 03 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2016, 2019 e 2022. E serviços tais como: Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NTPserver, System Center Configurations Manager 2016, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadoras, servidores de backup, gerenciamento de configuração de servidores.
- Pelo menos 1 (uma) das seguintes certificações:
  - Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
  - Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate

7. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR (LINUX)

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

O administrador de sistemas operacionais Sênior é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a sistemas operacionais Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de alta complexidade relativos à nuvem, além de serviços corporativos e de atendimentos a falhas dentro de seu escopo.

Atribuições específicas:

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à EPE.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela EPE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente Linux e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
- Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela EPE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Linux e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à EPE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Deve possuir 03 (três) anos em atividades relativas a GNU/Linux (Debian, Suse, Ubuntu e Red Hat) e Scripting (shell script).
- Pelo menos 2 das seguintes certificações:
  - LPIC-3 300: Ambiente Misto
  - LPIC-3 303: Segurança
  - LPIC-3 304: Virtualização e Alta Disponibilidade

8. ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SÊNIOR

O administrador em segurança da informação sênior é o responsável por atender solicitações de alta complexidade relativas à segurança da informação, bem como realizar testes relativos à segurança no ambiente da EPE. Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

Atribuições específicas:

- Apoiar a EPE na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.
- Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Realizar análise de vulnerabilidades e pentest.
- Gerar e consolidar para a EPE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND e outras utilizadas pela EPE.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Realizar análise avançada de logs de segurança.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

outros órgãos ou empresas parceiras via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pela EPE.

- Administrar as soluções de VPN da EPE.
- Apoiar a EPE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas das plataformas utilizadas pela EPE.
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores das plataformas utilizadas pela EPE.
- Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataformas implementadas na EPE.
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela EPE.
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Apoiar nas atividades de compliance de segurança cibernética da EPE.
- Apoiar na mitigação de incidentes cibernéticos e em análises forenses.
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela EPE.
- Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a EPE no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação
- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades relacionadas à Segurança da Informação, incluindo análise de vulnerabilidades, pentest, gerenciamento de ameaças, apoio na resposta a incidentes cibernéticos e apoio em atividades de compliance.
- Possuir, ao menos, duas das seguintes certificações:
    - CySA+ - CompTIA Cibersecurity Analyst
    - PenTest+ - CompTIA PenTest+
    - CEH - Certified Ethical Hacker
    - GCIA - GIAC Certified Intrusion Analyst
    - GPENT – GIAC Certified Penetration Testing
    - OSCP - Offensive Security Certified Professional
    - CPENT - EC-Council Certified Penetration Testing Professional
    - ECSA – EC-Council Security Analyst

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

APÊNDICE III

EQUIPAMENTOS, TECNOLOGIAS E HISTÓRICO DE CHAMADOS

1. A EPE conta com a seguinte quantidade de usuários: ≈ 535
2. A tabela abaixo representa a quantidade de equipamentos da EPE.

Tipo	Quantidade
Notebook	453
Desktop	110
Servidor Físico	40
Servidor Virtual	127
File Server	1
Backup Server	2
Tape Library	2
Firewall	6
Storage	1
Switches	45

3. A EPE conta com os seguintes sistemas/tecnologias:
   a) VEEAM Backup
   b) DPM (Data Protection Manager)
   c) Windows Server
   d) Windows 11
   e) System Center Configuration Manager
   f) System Center Service Manager
   g) Microsoft Intune
   h) Microsoft Azure
   i) Zabbix
   j) GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)
   k) Microsoft IIS
   l) FortiGate
   m) FortiWeb
   n) Active Directory
   o) Azure Active Directory

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

p) Sharepoint Online

q) Sharepoint On-Premises

r) Rocky Linux

s) RedHat Linux

t) Ubuntu Linux

u) CentOS Linux

v) Asterisk

w) Exchange Server

x) Azure Devops Server

y) Microsoft DNS

z) Microsoft DHCP

4. Os seguintes serviços/sistemas são considerados críticos:

a) Sharepoint On-Premises

b) Active Directory

c) DNS

d) DHCP

e) Firewall Fortigate

5. O Histórico Agregado de Chamados consta no Anexo VI.

6. As tabelas abaixo apresentam o Histórico de chamadas telefônicas entre 2022 e 2026.

6.1. Ano de 2022:

Meses	Total
Janeiro	53
Fevereiro	156
Março	277
Abril	241
Maio	253
Junho	187
Julho	202
Agosto	138
Setembro	105
Outubro	105
Novembro	102
Dezembro	131

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

6.2. Ano de 2023:

Meses	Total
Janeiro	144
Fevereiro	110
Março	101
Abril	99
Maio	135
Junho	71
Julho	100
Agosto	109
Setembro	92
Outubro	96
Novembro	93
Dezembro	48

6.3. Ano de 2024:

Meses	Total
Janeiro	86
Fevereiro	91
Março	117
Abril	143
Maio	115
Junho	128
Julho	134
Agosto	105
Setembro	110
Outubro	123
Novembro	89
Dezembro	91

6.4. Ano de 2025:

Meses	Total
Janeiro	133
Fevereiro	119
Março	103
Abril	136
Maio	102
Junho	122
Julho	114
Agosto	69
Setembro	91

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Outubro	58
Novembro	50
Dezembro	79

6.5. Ano de 2026:

Meses	Total
Janeiro	67
Fevereiro	93
Março	127
Abril	69
Maio	76
Junho	74
Julho	72

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

APÊNDICE IV

CATÁLOGO DE ATIVIDADES

Tipo de Serviço	Nome	SLA (horas)	Prestador	Empresa Prestadora	Urgência
Incidente	Indisponibilidade em Desktop	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Impressora	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Link de Rede	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Notebook	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Antivírus	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de DNS	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Incidente	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	2	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Servidor de Rede	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em SIEM	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Incidente	Indisponibilidade em Sistema Web	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Orientação	Disponibilizar Documentação	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	CONTRATADA	Crítica
Orientação	Disponibilizar Relatório	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	CONTRATADA	Crítica
Orientação	Prestar Auxílio	4	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	CONTRATADA	Alta
Orientação	Prestar Informação	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Acompanhar Atendimento de Fornecedor	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Acompanhar Reunião	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Analisar Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Analisar e correlacionar logs de segurança	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Aplicar Imagem de Sistema Operacional	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Atribuir Licença de Software	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Atualizar Bancos de Dados	2	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Backup de Bancos de Dados	2	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Backup de Caixa de Correio	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Bloqueio de Conta de Rede	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Cadastrar Dispositivos no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Conceder acesso a Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Confeccionar cabo de rede	2	Técnico de Rede Pleno	EPE	Crítica
Serviço	Configurar Aplicação de Virtualização	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar Certificado Digital	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Desktop	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar DMZ	8	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Média
Serviço	Configurar Driver	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Configurar DVD/USB	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Configurar Equipamento de Firewall	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar headset	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Configurar Impressora	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Link de Rede	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar Máquina Virtual	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Microsoft Endpoint Manager	16	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Configurar Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Configurar Notebook	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Ponto de Rede	4	Técnico de Rede Pleno	EPE	Alta
Serviço	Configurar Rede IP/VLAN	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar Roteador	8	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Média
Serviço	Configurar Schema de Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar Serviço Antispam	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar Serviço Antivírus	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Serviço de Backup	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar Serviço de VPN	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Serviço de Wi-Fi	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Configurar Serviço DHCP	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Serviço DNS	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Serviços de Firewall	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar serviços de logs de segurança	16	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Configurar Servidor de Aplicação	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Servidor de Arquivos	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar Servidor de Impressão	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar Servidor de Rede	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Configurar SIEM	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Configurar Sistema Operacional	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Configurar Software Aplicativo	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Configurar Switch	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar Topologia de Rede	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Configurar webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar de Mapeamento de Rede Lógica	8	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Média
Serviço	Criar Caixa de Correio	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Catálogo de Serviços	8	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Coleções no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar Consultas em Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Criar Conta de Rede	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Documentação	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Equipes no Microsoft Teams	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar GPO	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Grupos no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Criar Grupos no Office 365	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar Imagem de Sistema Operacional	16	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Criar Índice Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Criar Listas de Distribuição no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar manual de uso	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Máquina Virtual	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	8	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Perfil de Acesso	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Procedimento Operacional Padrão	16	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Criar Registro DNS	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar Relatório	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Relatório no Microsoft Endpoint Manager	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Criar Script de Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Criar Serviço DCHP	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Serviço DNS	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Servidor de Aplicação	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Criar Servidor de Bancos de Dados	8	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Média
Serviço	Criar Servidor de Impressão	16	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Criar Sites no Sharepoint	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar Snapshot	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar Tabela Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Criar View Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Criar/Modificar/Excluir Regra de Firewall	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Desinstalar Aplicação de Virtualização	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Desinstalar CD/DVD USB	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Desinstalar Desktop	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Desinstalar Equipamento de Firewall	4	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Alta
Serviço	Desinstalar headset	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Desinstalar Impressora	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Desinstalar Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Desinstalar Notebook	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Desinstalar Roteador	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Desinstalar Servidor de Rede	8	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Média
Serviço	Desinstalar Software Aplicativo	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Desinstalar Switch	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Desinstalar webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Devolver Desktop	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Devolver DVD/USB	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Devolver Equipamento de Firewall	4	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Alta
Serviço	Devolver headset	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Devolver Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Devolver Notebook	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Devolver Roteador	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Devolver Servidor de Rede	4	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Alta
Serviço	Devolver Switch	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Devolver webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	8	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Média
Serviço	Disponibilizar Desktop	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Equipamento de Firewall	2	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Crítica

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Disponibilizar headset	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Impressora	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Notebook	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Disponibilizar Roteador	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Disponibilizar Servidor de Rede	2	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Crítica
Serviço	Disponibilizar Switch	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Disponibilizar webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Base de Conhecimento	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Caixa de Correio	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Catálogo de Serviços	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Coleções no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Compartilhamento de Arquivos	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Consultas em Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Editar Conta de Rede	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Documentação	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Equipes no Microsoft Teams	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar GPO	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Grupos no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Grupos no Office 365	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Imagem de Sistema Operacional	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Editar Índice Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Editar Listas de Distribuição no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar manual de uso	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Editar Mapeamento de Rede Lógica	8	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Média

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Editar Perfil de Acesso	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Procedimento Operacional Padrão	16	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Editar Registro DNS	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Relatório	4	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Relatório no Microsoft Endpoint Manager	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Editar Script de Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Editar Servidor de Impressão	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Editar Sites no Sharepoint	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Editar Tabela Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Editar View Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Elaborar Cronograma	16	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Elaborar Laudo Técnico	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Elaborar relatórios de incidentes cibernéticos	16	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Emitir Certificado Digital	4	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Enviar Comunicados	2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Excluir Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Caixa de Correio	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Catálogo de Serviços	2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Coleções no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Consultas em Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Excluir Conta de Rede	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir do Microsoft Endpoint Manager	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Documentação	2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Crítica

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Excluir Driver	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Equipes no Microsoft Teams	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir GPO	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Grupos no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Grupos no Office 365	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Imagem de Sistema Operacional	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Índice Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Excluir Listas de Distribuição no Active Directory	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir manual de uso	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Máquina Virtual	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Perfil de Acesso	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Procedimento Operacional Padrão	16	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Excluir Registro DNS	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Relatório	2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Script de Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Excluir Serviço Antivírus	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Serviço de Backup	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Serviço de VPN	4	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Serviço DHCP	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir Serviço DNS	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Excluir Servidor de Arquivos	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Excluir Servidor de Impressão	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Excluir SIEM	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Excluir Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Excluir Sites no Sharepoint	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir Tabela Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Excluir View Banco de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Executar Backup Diferencial	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Executar Backup Incremental	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Executar Backup Normal	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Fazer Migração de Dados entre Bancos de Dados	4	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Formatar Desktop	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Formatar Notebook	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Identificar Ponto de Rede	4	Técnico de Rede Pleno	EPE	Alta
Serviço	Identificar vulnerabilidades de segurança no ambiente de TIC	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Implantar Microsoft Endpoint Manager	16	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Incluir Sistemas/Serviços em Serviço de Monitoramento	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Instalar Aplicação de Virtualização	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Instalar CD/DVD USB	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Instalar Desktop	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Instalar Driver	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Instalar Equipamento de Firewall	8	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Média
Serviço	Instalar headset	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Instalar Impressora	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Instalar Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Instalar Notebook	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Instalar Roteador	8	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Média
Serviço	Instalar Serviço Antivírus	8	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Instalar Serviço de Backup	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Instalar Servidor de Arquivos	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Instalar Servidor de Rede	8	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Média
Serviço	Instalar SIEM	8	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Média
Serviço	Instalar Software aplicativo	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Instalar Switch	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Alta
Serviço	Instalar Toner Impressora	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Instalar webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Aplicação de Virtualização	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Bancos de Dados	2	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de Caixa de Correio	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Manutenção de DMZ	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de GPO	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Link de Rede	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	8	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Média
Serviço	Manutenção de Rede IP/VLAN	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço Antivírus	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço de Backup	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço de VPN	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço DHCP	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Serviço DNS	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de Servidor de Aplicação	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Manutenção de Servidor de Arquivos	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Manutenção de SIEM	2	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção de Sistema Operacional	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Manutenção de Sites no Sharepoint	4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Manutenção de Software Aplicativo	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Manutenção de Topologia de Rede	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Migração de Dados no Microsoft Teams	8	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Média
Serviço	Migração de Dados no Sharepoint	8	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Média
Serviço	Migrar Máquina Virtual	4	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Alta
Serviço	Monitorar e identificar tentativas de ataques cibernéticos	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	16	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Realizar Inspeção de Código-Fonte	24	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Realizar teste de Disaster Recovery	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Realizar teste de Vulnerabilidade	24	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Realizar testes de hardware	16	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Realizar testes de Restauração	16	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Baixa
Serviço	Realizar testes para homologação de software	8	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Redefinir Senha de Rede	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remanejar Desktop	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remanejar DVD/USB	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remanejar Equipamento de Firewall	2	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Crítica
Serviço	Remanejar Impressora	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remanejar Monitor	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remanejar Notebook	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Serviço	Remanejar Roteador	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Remanejar Servidor de Rede	2	Analista de suporte computacional Pleno (Operação)	EPE	Crítica
Serviço	Remanejar Switch	2	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Remanejar webcam	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remover de Dispositivos no Microsoft Endpoint Manager	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Remover Licença de Software	2	Administrador de sistemas operacionais Júnior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Restaurar Backup	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Restaurar Bancos de Dados	2	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Crítica
Serviço	Restaurar Snapshot	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Retirar Servidor de Aplicação	8	Administrador de sistemas operacionais Sênior	CONTRATADA	Média
Serviço	Retirar Toner Impressora	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Tratar incidentes cibernéticos	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2	Administrador em segurança da informação Sênior	CONTRATADA	Crítica
Serviço	Tuning de Bancos de Dados	8	Administrador de banco de dados Sênior	EPE	Média

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

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

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

Pelo presente instrumento a Empresa de Pesquisa Energética, sediada em Praça Pio X, n° 54, CEP 20040-020, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CNPJ n° 06.977.747/0002-61, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

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

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

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

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

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

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

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

6 – VIGÊNCIA

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

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Lei nº. 13.303, de 2016.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

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

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA	**CONTRATANTE**
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> **Matrícula:** xxxxxxxx
TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a Empresa de Pesquisa Energética – EPE		
CONTRATADA	<nome da contratada>	**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	**MATR.**	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

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

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
…	…	…

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO III

ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS

INTRODUÇÃO
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. **Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS	xxxx/aaaa	**Data de emissão**	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a Empresa de Pesquisa Energética – EPE		
Contratada	<Nome da contratada>	**CNPJ**	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	**Fim vigência**	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	STI – Superintendência de Tecnologia da Informação		
Solicitante	<Nome do solicitante>	**E-mail**	xxxxxxxxxxxxx

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R$)	Qtde/ Vol.	Valor Total (R$)
1	…	…	…	…	…
…	…	…	…	…	…
Valor total estimado da OS					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	**Data do Fim:**	<dd/mm/aaaa>

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	**Tarefa/entrega**	**Início**	**Fim**
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
…		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS	
Fornecidos	**A serem gerados e/ou atualizados**

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

quantitativos acima identificados.

_____	_____
<Nome >	<Nome >
<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>	**Gestor do Contrato**
Matr.: <Nº da matrícula>	Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxxx de xxxx

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO IV

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato. **Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea "i", inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a Empresa de Pesquisa Energética – EPE			
ITEM	**DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO**	**MÉTRICA**	**QUANTIDADE**
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
…	…	…	…
…	…	…	…
…	…	…	…

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "i", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

_____ <Nome do Fiscal Técnico do Contrato> **Matrícula:** xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.
PREPOSTO
_____ <Nome do Preposto do Contrato> **Matrícula**: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO V

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos. **Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea "h" inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a Empresa de Pesquisa Energética – EPE				
ITEM	**DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO**	**MÉTRICA**	**QUANTIDADE**	**TOTAL**
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
…				
TOTAL DE ITENS				

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "h", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR>	...	.....
…	…	…	.....
…	…	…	.....
…	…	…	.....

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

_____

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea "n", inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

_____

<Nome do Gestor do Contrato>
Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

_____

<Nome do Preposto do Contrato>
Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO VI

HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO/INCIDENTES

Mês / Ano	Atividade Correlacionada	Quantidade
01/09/2020	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/09/2020	Conceder acesso a Banco de Dados	1
01/09/2020	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/09/2020	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/09/2020	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/09/2020	Devolver Monitor	4
01/09/2020	Devolver Servidor de Rede	8
01/09/2020	Disponibilizar Monitor	1
01/09/2020	Excluir Grupos no Office 365	1
01/09/2020	Excluir SIEM	1
01/09/2020	Identificar Ponto de Rede	1
01/09/2020	Instalar SIEM	1
01/09/2020	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/09/2020	Instalar Servidor de Rede	1
01/09/2020	Instalar Software aplicativo	3
01/09/2020	Manutenção de GPO	1
01/09/2020	Manutenção de Link de Rede	8
01/09/2020	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/09/2020	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/09/2020	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/09/2020	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/09/2020	Manutenção de Software Aplicativo	2
01/09/2020	Realizar testes de hardware	1
01/10/2020	Conceder acesso a Banco de Dados	5
01/10/2020	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/10/2020	Configurar Servidor de Rede	1
01/10/2020	Criar Servidor de Impressão	1
01/10/2020	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/10/2020	Devolver Monitor	7
01/10/2020	Devolver Servidor de Rede	19
01/10/2020	Devolver webcam	1
01/10/2020	Disponibilizar Monitor	2
01/10/2020	Disponibilizar Relatório	1
01/10/2020	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/10/2020	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/10/2020	Enviar Comunicados	5

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2020	Excluir Grupos no Office 365	1
01/10/2020	Excluir SIEM	1
01/10/2020	Excluir Servidor de Arquivos	5
01/10/2020	Excluir Serviço DNS	2
01/10/2020	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/10/2020	Identificar Ponto de Rede	1
01/10/2020	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/10/2020	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/10/2020	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/10/2020	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/10/2020	Instalar Equipamento de Firewall	3
01/10/2020	Instalar Impressora	3
01/10/2020	Instalar SIEM	4
01/10/2020	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/10/2020	Instalar Servidor de Rede	6
01/10/2020	Instalar Serviço Antivírus	1
01/10/2020	Instalar Software aplicativo	8
01/10/2020	Manutenção de GPO	3
01/10/2020	Manutenção de Link de Rede	2
01/10/2020	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/10/2020	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/10/2020	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/10/2020	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/10/2020	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/10/2020	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/10/2020	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/10/2020	Realizar testes de hardware	2
01/11/2020	Conceder acesso a Banco de Dados	5
01/11/2020	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/11/2020	Criar Equipes no Microsoft Teams	4
01/11/2020	Devolver Monitor	4
01/11/2020	Devolver Servidor de Rede	3
01/11/2020	Disponibilizar Impressora	2
01/11/2020	Enviar Comunicados	4
01/11/2020	Excluir SIEM	1
01/11/2020	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/11/2020	Excluir Serviço DNS	1
01/11/2020	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/11/2020	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/11/2020	Instalar Impressora	1
01/11/2020	Instalar Monitor	1
01/11/2020	Instalar SIEM	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2020	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/11/2020	Instalar Servidor de Rede	3
01/11/2020	Instalar Serviço Antivírus	2
01/11/2020	Instalar Software aplicativo	10
01/11/2020	Manutenção de Link de Rede	2
01/11/2020	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/11/2020	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/11/2020	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/11/2020	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/11/2020	Manutenção de Software Aplicativo	11
01/11/2020	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/11/2020	Migração de Dados no Sharepoint	1
01/11/2020	Realizar testes de hardware	3
01/11/2020	Realizar testes para homologação de software	1
01/11/2020	Restaurar Backup	1
01/12/2020	Conceder acesso a Banco de Dados	4
01/12/2020	Configurar Servidor de Impressão	1
01/12/2020	Configurar Serviço DNS	1
01/12/2020	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/12/2020	Devolver Monitor	4
01/12/2020	Devolver Servidor de Rede	9
01/12/2020	Disponibilizar Relatório	1
01/12/2020	Disponibilizar Servidor de Rede	4
01/12/2020	Emitir Certificado Digital	1
01/12/2020	Enviar Comunicados	3
01/12/2020	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2020	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/12/2020	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/12/2020	Identificar Ponto de Rede	2
01/12/2020	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2
01/12/2020	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/12/2020	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/12/2020	Instalar Driver	1
01/12/2020	Instalar Monitor	1
01/12/2020	Instalar SIEM	3
01/12/2020	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/12/2020	Instalar Software aplicativo	11
01/12/2020	Manutenção de GPO	1
01/12/2020	Manutenção de Link de Rede	1
01/12/2020	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2020	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/12/2020	Manutenção de Software Aplicativo	6

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2020	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2020	Migrar Máquina Virtual	1
01/12/2020	Realizar testes de hardware	1
01/12/2020	Restaurar Backup	1
01/01/2021	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/01/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	3
01/01/2021	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/01/2021	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/01/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	8
01/01/2021	Desinstalar Servidor de Rede	2
01/01/2021	Desinstalar webcam	1
01/01/2021	Devolver DVD/USB	1
01/01/2021	Devolver Monitor	5
01/01/2021	Devolver Servidor de Rede	10
01/01/2021	Disponibilizar Desktop	2
01/01/2021	Disponibilizar Relatório	1
01/01/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	8
01/01/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	2
01/01/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/01/2021	Emitir Certificado Digital	2
01/01/2021	Enviar Comunicados	7
01/01/2021	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/01/2021	Excluir GPO	1
01/01/2021	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2021	Excluir Servidor de Arquivos	5
01/01/2021	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/01/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/01/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/01/2021	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/01/2021	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/01/2021	Instalar Aplicação de Virtualização	3
01/01/2021	Instalar SIEM	8
01/01/2021	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/01/2021	Instalar Servidor de Rede	2
01/01/2021	Instalar Software aplicativo	20
01/01/2021	Manutenção de DMZ	1
01/01/2021	Manutenção de GPO	1
01/01/2021	Manutenção de Link de Rede	3
01/01/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/01/2021	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/01/2021	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/01/2021	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	2
01/01/2021	Realizar testes de hardware	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2021	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/02/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	8
01/02/2021	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/02/2021	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/02/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/02/2021	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/02/2021	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/02/2021	Devolver Monitor	3
01/02/2021	Devolver Notebook	1
01/02/2021	Devolver Servidor de Rede	4
01/02/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/02/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	2
01/02/2021	Editar Grupos no Active Directory	1
01/02/2021	Editar Grupos no Office 365	2
01/02/2021	Enviar Comunicados	3
01/02/2021	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/02/2021	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/02/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/02/2021	Indisponibilidade em Impressora	1
01/02/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/02/2021	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/02/2021	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/02/2021	Instalar Notebook	1
01/02/2021	Instalar SIEM	5
01/02/2021	Instalar Servidor de Rede	1
01/02/2021	Instalar Serviço Antivírus	1
01/02/2021	Instalar Software aplicativo	8
01/02/2021	Manutenção de GPO	4
01/02/2021	Manutenção de Link de Rede	7
01/02/2021	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/02/2021	Manutenção de Software Aplicativo	5
01/02/2021	Realizar testes de hardware	1
01/02/2021	Realizar testes para homologação de software	1
01/02/2021	Restaurar Backup	1
01/02/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/03/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	9
01/03/2021	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/03/2021	Configurar Software Aplicativo	1
01/03/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/03/2021	Desinstalar Servidor de Rede	2
01/03/2021	Devolver Monitor	8
01/03/2021	Devolver Servidor de Rede	2
01/03/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	6

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/03/2021	Editar Grupos no Office 365	3
01/03/2021	Enviar Comunicados	1
01/03/2021	Excluir GPO	1
01/03/2021	Excluir Servidor de Arquivos	4
01/03/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/03/2021	Fazer Migração de Dados entre Bancos de Dados	1
01/03/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/03/2021	Indisponibilidade em Notebook	1
01/03/2021	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/03/2021	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/03/2021	Instalar Driver	1
01/03/2021	Instalar Impressora	3
01/03/2021	Instalar SIEM	6
01/03/2021	Instalar Servidor de Arquivos	5
01/03/2021	Instalar Servidor de Rede	2
01/03/2021	Instalar Serviço de Backup	1
01/03/2021	Instalar Software aplicativo	25
01/03/2021	Manutenção de Link de Rede	6
01/03/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/03/2021	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/03/2021	Manutenção de Software Aplicativo	15
01/03/2021	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/03/2021	Realizar testes de hardware	2
01/04/2021	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/04/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	7
01/04/2021	Configurar DVD/USB	1
01/04/2021	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/04/2021	Configurar Serviço DHCP	1
01/04/2021	Criar Procedimento Operacional Padrão	2
01/04/2021	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/04/2021	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/04/2021	Devolver Monitor	7
01/04/2021	Devolver Servidor de Rede	3
01/04/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/04/2021	Editar Sites no Sharepoint	1
01/04/2021	Enviar Comunicados	1
01/04/2021	Excluir Servidor de Arquivos	7
01/04/2021	Excluir Tabela Banco de Dados	2
01/04/2021	Executar Backup Incremental	1
01/04/2021	Indisponibilidade em Desktop	1
01/04/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/04/2021	Indisponibilidade em Notebook	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/04/2021	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/04/2021	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/04/2021	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2
01/04/2021	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/04/2021	Instalar Impressora	1
01/04/2021	Instalar SIEM	11
01/04/2021	Instalar Servidor de Rede	2
01/04/2021	Instalar Software aplicativo	19
01/04/2021	Manutenção de GPO	6
01/04/2021	Manutenção de Link de Rede	1
01/04/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/04/2021	Manutenção de Servidor de Arquivos	4
01/04/2021	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/04/2021	Manutenção de Software Aplicativo	8
01/04/2021	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/04/2021	Realizar testes de hardware	2
01/04/2021	Realizar testes para homologação de software	1
01/04/2021	Restaurar Backup	1
01/05/2021	Atribuir Licença de Software	1
01/05/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	14
01/05/2021	Configurar Certificado Digital	1
01/05/2021	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/05/2021	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/05/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	9
01/05/2021	Criar Sites no Sharepoint	2
01/05/2021	Criar View Banco de Dados	1
01/05/2021	Desinstalar Servidor de Rede	2
01/05/2021	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/05/2021	Devolver Monitor	4
01/05/2021	Devolver Servidor de Rede	3
01/05/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	4
01/05/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/05/2021	Enviar Comunicados	2
01/05/2021	Excluir Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2021	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/05/2021	Excluir Grupos no Office 365	3
01/05/2021	Excluir Servidor de Arquivos	8
01/05/2021	Excluir Serviço DNS	3
01/05/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/05/2021	Fazer Migração de Dados entre Bancos de Dados	1
01/05/2021	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2021	Indisponibilidade em Desktop	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Notebook	2
01/05/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	4
01/05/2021	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/05/2021	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	3
01/05/2021	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/05/2021	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/05/2021	Instalar Desktop	1
01/05/2021	Instalar Notebook	1
01/05/2021	Instalar SIEM	3
01/05/2021	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/05/2021	Instalar Servidor de Rede	6
01/05/2021	Instalar Software aplicativo	14
01/05/2021	Instalar Switch	1
01/05/2021	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/05/2021	Manutenção de Link de Rede	8
01/05/2021	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/05/2021	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/05/2021	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/05/2021	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/05/2021	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/05/2021	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/05/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	2
01/05/2021	Manutenção de Software Aplicativo	4
01/05/2021	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2021	Migrar Máquina Virtual	2
01/05/2021	Realizar testes de hardware	2
01/05/2021	Realizar testes para homologação de software	1
01/05/2021	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/05/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/06/2021	Acompanhar Reunião	1
01/06/2021	Analisar e correlacionar logs de segurança	5
01/06/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	16
01/06/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/06/2021	Criar Script de Banco de Dados	1
01/06/2021	Criar View Banco de Dados	1
01/06/2021	Desinstalar Impressora	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2021	Desinstalar webcam	1
01/06/2021	Devolver Monitor	3
01/06/2021	Devolver Servidor de Rede	4
01/06/2021	Disponibilizar Desktop	2
01/06/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/06/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/06/2021	Editar Grupos no Active Directory	2
01/06/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/06/2021	Emitir Certificado Digital	2
01/06/2021	Enviar Comunicados	5
01/06/2021	Excluir Conta de Rede	1
01/06/2021	Excluir Grupos no Office 365	1
01/06/2021	Excluir SIEM	2
01/06/2021	Excluir Script de Banco de Dados	2
01/06/2021	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Desktop	2
01/06/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/06/2021	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/06/2021	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/06/2021	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/06/2021	Instalar Desktop	2
01/06/2021	Instalar SIEM	1
01/06/2021	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/06/2021	Instalar Servidor de Rede	3
01/06/2021	Instalar Serviço Antivírus	1
01/06/2021	Instalar Software aplicativo	7
01/06/2021	Instalar Toner Impressora	1
01/06/2021	Manutenção de DMZ	1
01/06/2021	Manutenção de GPO	2
01/06/2021	Manutenção de Link de Rede	6
01/06/2021	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/06/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/06/2021	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/06/2021	Manutenção de Software Aplicativo	2
01/06/2021	Manutenção de Topologia de Rede	1
01/06/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/06/2021	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/06/2021	Realizar testes de hardware	2
01/07/2021	Analisar e correlacionar logs de segurança	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2021	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/07/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	10
01/07/2021	Devolver Notebook	1
01/07/2021	Devolver Roteador	1
01/07/2021	Devolver Servidor de Rede	10
01/07/2021	Devolver webcam	1
01/07/2021	Disponibilizar Impressora	1
01/07/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/07/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/07/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/07/2021	Emitir Certificado Digital	1
01/07/2021	Enviar Comunicados	3
01/07/2021	Excluir GPO	2
01/07/2021	Excluir Grupos no Active Directory	1
01/07/2021	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/07/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/07/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/07/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/07/2021	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/07/2021	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/07/2021	Instalar Driver	1
01/07/2021	Instalar SIEM	1
01/07/2021	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/07/2021	Instalar Servidor de Rede	2
01/07/2021	Instalar Software aplicativo	9
01/07/2021	Manutenção de GPO	3
01/07/2021	Manutenção de Link de Rede	6
01/07/2021	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/07/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/07/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/07/2021	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/07/2021	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/07/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/07/2021	Realizar testes de hardware	1
01/07/2021	Remanejar DVD/USB	1
01/07/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/08/2021	Atribuir Licença de Software	4
01/08/2021	Backup de Caixa de Correio	1
01/08/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	7
01/08/2021	Configurar Servidor de Aplicação	3
01/08/2021	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/08/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2021	Criar GPO	1
01/08/2021	Devolver Monitor	6
01/08/2021	Devolver Servidor de Rede	1
01/08/2021	Disponibilizar Desktop	7
01/08/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	6
01/08/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/08/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/08/2021	Editar Tabela Banco de Dados	1
01/08/2021	Emitir Certificado Digital	3
01/08/2021	Enviar Comunicados	3
01/08/2021	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2021	Excluir Servidor de Arquivos	12
01/08/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/08/2021	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2021	Indisponibilidade em Desktop	1
01/08/2021	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/08/2021	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/08/2021	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/08/2021	Instalar Desktop	1
01/08/2021	Instalar Impressora	1
01/08/2021	Instalar SIEM	3
01/08/2021	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/08/2021	Instalar Servidor de Rede	11
01/08/2021	Instalar Software aplicativo	24
01/08/2021	Manutenção de GPO	4
01/08/2021	Manutenção de Link de Rede	6
01/08/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/08/2021	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/08/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	2
01/08/2021	Manutenção de Software Aplicativo	8
01/08/2021	Migrar Máquina Virtual	8
01/08/2021	Migração de Dados no Microsoft Teams	2
01/08/2021	Realizar testes de hardware	3
01/08/2021	Realizar testes para homologação de software	1
01/08/2021	Remanejar DVD/USB	1
01/09/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	8
01/09/2021	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/09/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/09/2021	Criar Grupos no Office 365	1
01/09/2021	Criar View Banco de Dados	1
01/09/2021	Devolver Monitor	7
01/09/2021	Devolver Servidor de Rede	5
01/09/2021	Disponibilizar Desktop	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2021	Disponibilizar Impressora	2
01/09/2021	Disponibilizar Relatório	1
01/09/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	6
01/09/2021	Disponibilizar Switch	1
01/09/2021	Editar Grupos no Office 365	3
01/09/2021	Emitir Certificado Digital	4
01/09/2021	Enviar Comunicados	3
01/09/2021	Excluir GPO	1
01/09/2021	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/09/2021	Excluir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/09/2021	Excluir Servidor de Arquivos	9
01/09/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/09/2021	Fazer Migração de Dados entre Bancos de Dados	1
01/09/2021	Indisponibilidade em Desktop	2
01/09/2021	Indisponibilidade em Impressora	1
01/09/2021	Indisponibilidade em Notebook	1
01/09/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/09/2021	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/09/2021	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/09/2021	Indisponibilidade em Sistema Web	2
01/09/2021	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/09/2021	Instalar Impressora	3
01/09/2021	Instalar SIEM	1
01/09/2021	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/09/2021	Instalar Servidor de Rede	8
01/09/2021	Instalar Software aplicativo	11
01/09/2021	Manutenção de GPO	1
01/09/2021	Manutenção de Link de Rede	10
01/09/2021	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/09/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/09/2021	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/09/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/09/2021	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/09/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/09/2021	Realizar testes de hardware	2
01/09/2021	Realizar testes para homologação de software	2
01/09/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/10/2021	Analisar e correlacionar logs de segurança	2
01/10/2021	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/10/2021	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/10/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	10
01/10/2021	Desinstalar Monitor	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2021	Devolver Monitor	4
01/10/2021	Devolver Notebook	1
01/10/2021	Devolver Servidor de Rede	5
01/10/2021	Disponibilizar Desktop	2
01/10/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	17
01/10/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	4
01/10/2021	Editar Grupos no Office 365	1
01/10/2021	Editar Perfil de Acesso	1
01/10/2021	Emitir Certificado Digital	3
01/10/2021	Enviar Comunicados	1
01/10/2021	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/10/2021	Excluir Catálogo de Serviços	1
01/10/2021	Excluir Relatório	1
01/10/2021	Excluir SIEM	1
01/10/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/10/2021	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/10/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/10/2021	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/10/2021	Instalar Impressora	1
01/10/2021	Instalar Monitor	1
01/10/2021	Instalar SIEM	2
01/10/2021	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/10/2021	Instalar Servidor de Rede	4
01/10/2021	Instalar Software aplicativo	13
01/10/2021	Manutenção de GPO	2
01/10/2021	Manutenção de Link de Rede	11
01/10/2021	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/10/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	3
01/10/2021	Manutenção de Software Aplicativo	12
01/10/2021	Realizar testes de hardware	2
01/10/2021	Restaurar Backup	1
01/10/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/11/2021	Analisar Bancos de Dados	1
01/11/2021	Analisar e correlacionar logs de segurança	10
01/11/2021	Bloqueio de Conta de Rede	3
01/11/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	24
01/11/2021	Configurar Driver	1
01/11/2021	Configurar Servidor de Aplicação	5
01/11/2021	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/11/2021	Configurar Servidor de Rede	1
01/11/2021	Configurar Serviço DNS	1
01/11/2021	Configurar Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	1
01/11/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2021	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/11/2021	Devolver Monitor	3
01/11/2021	Devolver Servidor de Rede	3
01/11/2021	Devolver webcam	2
01/11/2021	Disponibilizar Documentação	1
01/11/2021	Disponibilizar Impressora	2
01/11/2021	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/11/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/11/2021	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/11/2021	Editar Tabela Banco de Dados	1
01/11/2021	Emitir Certificado Digital	4
01/11/2021	Enviar Comunicados	4
01/11/2021	Excluir GPO	1
01/11/2021	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/11/2021	Excluir Servidor de Arquivos	11
01/11/2021	Excluir Serviço de Backup	1
01/11/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/11/2021	Identificar Ponto de Rede	1
01/11/2021	Indisponibilidade em Ponto de Rede	3
01/11/2021	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	2
01/11/2021	Instalar Driver	1
01/11/2021	Instalar SIEM	3
01/11/2021	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/11/2021	Instalar Servidor de Rede	8
01/11/2021	Instalar Software aplicativo	18
01/11/2021	Manutenção de Bancos de Dados	2
01/11/2021	Manutenção de Caixa de Correio	1
01/11/2021	Manutenção de DMZ	1
01/11/2021	Manutenção de GPO	1
01/11/2021	Manutenção de Link de Rede	5
01/11/2021	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/11/2021	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/11/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/11/2021	Manutenção de Software Aplicativo	5
01/11/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/11/2021	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/11/2021	Realizar testes de hardware	3
01/11/2021	Realizar testes para homologação de software	1
01/11/2021	Restaurar Snapshot	1
01/11/2021	Retirar Toner Impressora	4
01/11/2021	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/11/2021	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/12/2021	Analisar Bancos de Dados	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2021	Analisar e correlacionar logs de segurança	9
01/12/2021	Atribuir Licença de Software	5
01/12/2021	Conceder acesso a Banco de Dados	14
01/12/2021	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/12/2021	Criar Catálogo de Serviços	1
01/12/2021	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/12/2021	Criar Sites no Sharepoint	1
01/12/2021	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/12/2021	Criar View Banco de Dados	1
01/12/2021	Devolver Monitor	1
01/12/2021	Devolver Notebook	1
01/12/2021	Disponibilizar Desktop	2
01/12/2021	Editar Conta de Rede	1
01/12/2021	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/12/2021	Enviar Comunicados	1
01/12/2021	Excluir SIEM	3
01/12/2021	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/12/2021	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/12/2021	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/12/2021	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/12/2021	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/12/2021	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/12/2021	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/12/2021	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/12/2021	Instalar Servidor de Rede	3
01/12/2021	Instalar Serviço Antivírus	1
01/12/2021	Instalar Software aplicativo	4
01/12/2021	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/12/2021	Manutenção de GPO	3
01/12/2021	Manutenção de Link de Rede	6
01/12/2021	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/12/2021	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/12/2021	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/12/2021	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/12/2021	Manutenção de Software Aplicativo	8
01/12/2021	Migrar Máquina Virtual	1
01/12/2021	Migração de Dados no Sharepoint	1
01/12/2021	Realizar testes de hardware	2
01/12/2021	Restaurar Backup	1
01/01/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/01/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	10
01/01/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/01/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	20

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2022	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/01/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/01/2022	Desinstalar Aplicação de Virtualização	14
01/01/2022	Desinstalar Impressora	2
01/01/2022	Devolver Monitor	19
01/01/2022	Devolver Servidor de Rede	12
01/01/2022	Disponibilizar Desktop	1
01/01/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	14
01/01/2022	Editar Compartilhamento de Arquivos	1
01/01/2022	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/01/2022	Emitir Certificado Digital	1
01/01/2022	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2022	Enviar Comunicados	4
01/01/2022	Excluir Grupos no Office 365	1
01/01/2022	Excluir Máquina Virtual	1
01/01/2022	Excluir SIEM	6
01/01/2022	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Impressora	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/01/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	4
01/01/2022	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/01/2022	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/01/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/01/2022	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/01/2022	Instalar Servidor de Rede	4
01/01/2022	Instalar Software aplicativo	5
01/01/2022	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/01/2022	Manutenção de GPO	3
01/01/2022	Manutenção de Link de Rede	33
01/01/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/01/2022	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/01/2022	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/01/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/01/2022	Manutenção de Software Aplicativo	5
01/01/2022	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2022	Migrar Máquina Virtual	3
01/01/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/01/2022	Realizar testes de hardware	3
01/01/2022	Restaurar Backup	2
01/01/2022	Retirar Toner Impressora	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/02/2022	Acompanhar Reunião	1
01/02/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/02/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	10
01/02/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/02/2022	Bloqueio de Conta de Rede	3
01/02/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	21
01/02/2022	Configurar Máquina Virtual	1
01/02/2022	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/02/2022	Configurar Topologia de Rede	1
01/02/2022	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/02/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/02/2022	Criar Sites no Sharepoint	1
01/02/2022	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/02/2022	Desinstalar Monitor	2
01/02/2022	Desinstalar Switch	1
01/02/2022	Devolver Monitor	8
01/02/2022	Devolver Servidor de Rede	3
01/02/2022	Disponibilizar Desktop	1
01/02/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/02/2022	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/02/2022	Editar Grupos no Active Directory	1
01/02/2022	Editar Grupos no Office 365	1
01/02/2022	Editar Registro DNS	2
01/02/2022	Emitir Certificado Digital	1
01/02/2022	Enviar Comunicados	9
01/02/2022	Excluir Conta de Rede	1
01/02/2022	Excluir GPO	1
01/02/2022	Excluir Máquina Virtual	4
01/02/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	8
01/02/2022	Excluir SIEM	7
01/02/2022	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/02/2022	Excluir Sites no Sharepoint	2
01/02/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	13
01/02/2022	Indisponibilidade em Desktop	1
01/02/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/02/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	16
01/02/2022	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	1
01/02/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/02/2022	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	6
01/02/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	5
01/02/2022	Instalar Impressora	4
01/02/2022	Instalar SIEM	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2022	Instalar Servidor de Rede	6
01/02/2022	Instalar Serviço Antivírus	2
01/02/2022	Instalar Software aplicativo	11
01/02/2022	Instalar Switch	1
01/02/2022	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/02/2022	Manutenção de GPO	7
01/02/2022	Manutenção de Link de Rede	19
01/02/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/02/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	4
01/02/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/02/2022	Manutenção de Serviço DHCP	2
01/02/2022	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/02/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/02/2022	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/02/2022	Migrar Máquina Virtual	2
01/02/2022	Prestar Informação	1
01/02/2022	Realizar testes de hardware	13
01/02/2022	Redefinir Senha de Rede	1
01/02/2022	Restaurar Backup	2
01/02/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/03/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/03/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	10
01/03/2022	Backup de Caixa de Correio	1
01/03/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/03/2022	Cadastrar Dispositivos no Microsoft Endpoint Manager	1
01/03/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	25
01/03/2022	Confeccionar cabo de rede	1
01/03/2022	Configurar Driver	1
01/03/2022	Configurar Servidor de Arquivos	2
01/03/2022	Configurar webcam	1
01/03/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	6
01/03/2022	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/03/2022	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/03/2022	Desinstalar Monitor	12
01/03/2022	Desinstalar Notebook	1
01/03/2022	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/03/2022	Devolver Monitor	19
01/03/2022	Devolver Notebook	1
01/03/2022	Devolver Servidor de Rede	25
01/03/2022	Devolver Switch	8
01/03/2022	Devolver webcam	3
01/03/2022	Disponibilizar Desktop	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2022	Disponibilizar Impressora	5
01/03/2022	Disponibilizar Monitor	8
01/03/2022	Disponibilizar Roteador	1
01/03/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/03/2022	Disponibilizar Switch	1
01/03/2022	Editar GPO	1
01/03/2022	Editar Grupos no Office 365	4
01/03/2022	Editar Registro DNS	1
01/03/2022	Emitir Certificado Digital	4
01/03/2022	Enviar Comunicados	6
01/03/2022	Excluir Conta de Rede	1
01/03/2022	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/03/2022	Excluir Grupos no Office 365	4
01/03/2022	Excluir Máquina Virtual	1
01/03/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/03/2022	Excluir SIEM	9
01/03/2022	Excluir Serviço de Backup	1
01/03/2022	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/03/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/03/2022	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	4
01/03/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/03/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/03/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	55
01/03/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/03/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	4
01/03/2022	Instalar Driver	6
01/03/2022	Instalar Equipamento de Firewall	4
01/03/2022	Instalar Impressora	2
01/03/2022	Instalar Monitor	4
01/03/2022	Instalar Notebook	2
01/03/2022	Instalar SIEM	5
01/03/2022	Instalar Servidor de Arquivos	7
01/03/2022	Instalar Servidor de Rede	26
01/03/2022	Instalar Serviço Antivírus	1
01/03/2022	Instalar Software aplicativo	22
01/03/2022	Instalar Switch	2
01/03/2022	Instalar webcam	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2022	Manutenção de GPO	5
01/03/2022	Manutenção de Link de Rede	30
01/03/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/03/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/03/2022	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/03/2022	Manutenção de Serviço de Backup	3
01/03/2022	Manutenção de Serviço de VPN	6
01/03/2022	Manutenção de Sistema Operacional	2
01/03/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	2
01/03/2022	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/03/2022	Manutenção de Topologia de Rede	5
01/03/2022	Migrar Máquina Virtual	33
01/03/2022	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/03/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/03/2022	Realizar testes de hardware	35
01/03/2022	Restaurar Backup	1
01/03/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/04/2022	Acompanhar Reunião	1
01/04/2022	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/04/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/04/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	11
01/04/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/04/2022	Backup de Caixa de Correio	1
01/04/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/04/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	20
01/04/2022	Confeccionar cabo de rede	1
01/04/2022	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/04/2022	Criar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/04/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/04/2022	Criar Grupos no Office 365	34
01/04/2022	Desinstalar Monitor	1
01/04/2022	Desinstalar Servidor de Rede	3
01/04/2022	Desinstalar Switch	1
01/04/2022	Devolver DVD/USB	2
01/04/2022	Devolver Monitor	12
01/04/2022	Devolver Notebook	4
01/04/2022	Devolver Servidor de Rede	9
01/04/2022	Devolver webcam	1
01/04/2022	Disponibilizar Desktop	2
01/04/2022	Disponibilizar Impressora	8
01/04/2022	Disponibilizar Monitor	4
01/04/2022	Disponibilizar Notebook	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/04/2022	Disponibilizar headset	1
01/04/2022	Disponibilizar webcam	2
01/04/2022	Editar Grupos no Office 365	62
01/04/2022	Emitir Certificado Digital	9
01/04/2022	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2022	Enviar Comunicados	5
01/04/2022	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	3
01/04/2022	Excluir Equipes no Microsoft Teams	2
01/04/2022	Excluir Grupos no Office 365	6
01/04/2022	Excluir Máquina Virtual	4
01/04/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	9
01/04/2022	Excluir SIEM	8
01/04/2022	Excluir Servidor de Arquivos	7
01/04/2022	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/04/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/04/2022	Executar Backup Incremental	1
01/04/2022	Indisponibilidade em Desktop	5
01/04/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/04/2022	Indisponibilidade em Notebook	1
01/04/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/04/2022	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/04/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	2
01/04/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/04/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/04/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	10
01/04/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	4
01/04/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/04/2022	Instalar Driver	12
01/04/2022	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/04/2022	Instalar Impressora	4
01/04/2022	Instalar SIEM	11
01/04/2022	Instalar Servidor de Arquivos	6
01/04/2022	Instalar Servidor de Rede	21
01/04/2022	Instalar Serviço Antivírus	2
01/04/2022	Instalar Software aplicativo	31
01/04/2022	Instalar Toner Impressora	2
01/04/2022	Instalar webcam	2
01/04/2022	Manutenção de DMZ	2
01/04/2022	Manutenção de GPO	4
01/04/2022	Manutenção de Link de Rede	29
01/04/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/04/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	3
01/04/2022	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/04/2022	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/04/2022	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/04/2022	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	2
01/04/2022	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/04/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/04/2022	Manutenção de Software Aplicativo	17
01/04/2022	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2022	Migrar Máquina Virtual	14
01/04/2022	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	3
01/04/2022	Realizar testes de hardware	26
01/04/2022	Realizar testes para homologação de software	1
01/04/2022	Restaurar Backup	2
01/04/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/05/2022	Acompanhar Reunião	1
01/05/2022	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/05/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/05/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	10
01/05/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	2
01/05/2022	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/05/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	25
01/05/2022	Configurar Certificado Digital	1
01/05/2022	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/05/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/05/2022	Criar Grupos no Office 365	75
01/05/2022	Criar Sites no Sharepoint	1
01/05/2022	Criar View Banco de Dados	1
01/05/2022	Desinstalar Impressora	1
01/05/2022	Desinstalar Monitor	2
01/05/2022	Desinstalar Notebook	1
01/05/2022	Desinstalar Roteador	1
01/05/2022	Devolver DVD/USB	3
01/05/2022	Devolver Desktop	1
01/05/2022	Devolver Equipamento de Firewall	1
01/05/2022	Devolver Monitor	15
01/05/2022	Devolver Notebook	14
01/05/2022	Devolver Servidor de Rede	32
01/05/2022	Devolver webcam	4
01/05/2022	Disponibilizar Desktop	1
01/05/2022	Disponibilizar Impressora	2
01/05/2022	Disponibilizar Monitor	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2022	Disponibilizar Notebook	27
01/05/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	6
01/05/2022	Disponibilizar headset	2
01/05/2022	Disponibilizar webcam	2
01/05/2022	Editar Grupos no Office 365	43
01/05/2022	Editar Registro DNS	1
01/05/2022	Emitir Certificado Digital	3
01/05/2022	Enviar Comunicados	6
01/05/2022	Excluir Documentação	1
01/05/2022	Excluir GPO	1
01/05/2022	Excluir Grupos no Office 365	1
01/05/2022	Excluir Máquina Virtual	10
01/05/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	8
01/05/2022	Excluir Relatório	1
01/05/2022	Excluir SIEM	5
01/05/2022	Excluir Servidor de Arquivos	7
01/05/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/05/2022	Indisponibilidade em Desktop	4
01/05/2022	Indisponibilidade em Impressora	1
01/05/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	4
01/05/2022	Indisponibilidade em Notebook	3
01/05/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/05/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/05/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	2
01/05/2022	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	1
01/05/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/05/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/05/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/05/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	11
01/05/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/05/2022	Instalar Driver	12
01/05/2022	Instalar Equipamento de Firewall	3
01/05/2022	Instalar Monitor	2
01/05/2022	Instalar Notebook	10
01/05/2022	Instalar SIEM	8
01/05/2022	Instalar Servidor de Arquivos	14
01/05/2022	Instalar Servidor de Rede	19
01/05/2022	Instalar Serviço de Backup	1
01/05/2022	Instalar Software aplicativo	34
01/05/2022	Instalar Switch	1
01/05/2022	Instalar Toner Impressora	2
01/05/2022	Instalar headset	1
01/05/2022	Instalar webcam	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2022	Manutenção de DMZ	1
01/05/2022	Manutenção de GPO	13
01/05/2022	Manutenção de Link de Rede	35
01/05/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/05/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/05/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/05/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/05/2022	Manutenção de Serviço Antivírus	3
01/05/2022	Manutenção de Serviço DHCP	3
01/05/2022	Manutenção de Serviço de Backup	2
01/05/2022	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/05/2022	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	3
01/05/2022	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/05/2022	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/05/2022	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2022	Migrar Máquina Virtual	31
01/05/2022	Migração de Dados no Microsoft Teams	2
01/05/2022	Realizar testes de hardware	28
01/05/2022	Realizar testes para homologação de software	1
01/05/2022	Restaurar Backup	1
01/05/2022	Retirar Toner Impressora	2
01/05/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/06/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/06/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	5
01/06/2022	Atribuir Licença de Software	1
01/06/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	20
01/06/2022	Configurar Driver	1
01/06/2022	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/06/2022	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/06/2022	Configurar Serviço DNS	2
01/06/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/06/2022	Criar Grupos no Office 365	37
01/06/2022	Criar Script de Banco de Dados	1
01/06/2022	Desinstalar Impressora	1
01/06/2022	Desinstalar Monitor	2
01/06/2022	Desinstalar Roteador	1
01/06/2022	Devolver DVD/USB	1
01/06/2022	Devolver Desktop	1
01/06/2022	Devolver Monitor	12
01/06/2022	Devolver Notebook	9
01/06/2022	Devolver Servidor de Rede	7
01/06/2022	Devolver webcam	5

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2022	Disponibilizar Desktop	4
01/06/2022	Disponibilizar Impressora	7
01/06/2022	Disponibilizar Monitor	3
01/06/2022	Disponibilizar Notebook	14
01/06/2022	Disponibilizar Relatório	1
01/06/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	10
01/06/2022	Editar Grupos no Office 365	3
01/06/2022	Enviar Comunicados	4
01/06/2022	Excluir Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2022	Excluir GPO	1
01/06/2022	Excluir Grupos no Office 365	1
01/06/2022	Excluir Máquina Virtual	5
01/06/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	9
01/06/2022	Excluir SIEM	14
01/06/2022	Excluir Servidor de Arquivos	6
01/06/2022	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/06/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/06/2022	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/06/2022	Incluir Sistemas/Serviços em Serviço de Monitoramento	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Desktop	4
01/06/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/06/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/06/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/06/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/06/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/06/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/06/2022	Instalar Desktop	2
01/06/2022	Instalar Driver	1
01/06/2022	Instalar Impressora	1
01/06/2022	Instalar Notebook	7
01/06/2022	Instalar SIEM	2
01/06/2022	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/06/2022	Instalar Servidor de Rede	20
01/06/2022	Instalar Software aplicativo	34
01/06/2022	Instalar Toner Impressora	3
01/06/2022	Instalar webcam	1
01/06/2022	Manutenção de GPO	4
01/06/2022	Manutenção de Link de Rede	40

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	4
01/06/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/06/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/06/2022	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/06/2022	Manutenção de Serviço de Backup	3
01/06/2022	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/06/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	2
01/06/2022	Manutenção de Software Aplicativo	7
01/06/2022	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2022	Migrar Máquina Virtual	24
01/06/2022	Monitorar e identificar tentativas de ataques cibernéticos	1
01/06/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/06/2022	Realizar testes de hardware	11
01/06/2022	Restaurar Backup	4
01/06/2022	Retirar Toner Impressora	1
01/06/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/07/2022	Acompanhar Reunião	1
01/07/2022	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/07/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/07/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/07/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	22
01/07/2022	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/07/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/07/2022	Criar Grupos no Office 365	9
01/07/2022	Criar Sites no Sharepoint	1
01/07/2022	Criar/Modificar/Excluir Regra de Firewall	1
01/07/2022	Desinstalar Impressora	1
01/07/2022	Desinstalar Monitor	3
01/07/2022	Desinstalar Roteador	1
01/07/2022	Devolver Monitor	18
01/07/2022	Devolver Notebook	7
01/07/2022	Devolver Servidor de Rede	2
01/07/2022	Devolver webcam	2
01/07/2022	Disponibilizar Desktop	2
01/07/2022	Disponibilizar Impressora	1
01/07/2022	Disponibilizar Notebook	4
01/07/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	8
01/07/2022	Disponibilizar webcam	1
01/07/2022	Editar Caixa de Correio	1
01/07/2022	Editar Grupos no Office 365	1
01/07/2022	Emitir Certificado Digital	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2022	Enviar Comunicados	5
01/07/2022	Excluir Catálogo de Serviços	1
01/07/2022	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/07/2022	Excluir Máquina Virtual	5
01/07/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/07/2022	Excluir SIEM	8
01/07/2022	Excluir Servidor de Arquivos	4
01/07/2022	Excluir Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	1
01/07/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/07/2022	Indisponibilidade em Desktop	1
01/07/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	9
01/07/2022	Indisponibilidade em Notebook	1
01/07/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/07/2022	Indisponibilidade em Servidor de Rede	2
01/07/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/07/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/07/2022	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	1
01/07/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	5
01/07/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/07/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	3
01/07/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	8
01/07/2022	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/07/2022	Instalar Driver	3
01/07/2022	Instalar Equipamento de Firewall	2
01/07/2022	Instalar Impressora	3
01/07/2022	Instalar Monitor	1
01/07/2022	Instalar Notebook	7
01/07/2022	Instalar SIEM	11
01/07/2022	Instalar Servidor de Arquivos	5
01/07/2022	Instalar Servidor de Rede	18
01/07/2022	Instalar Serviço de Backup	1
01/07/2022	Instalar Software aplicativo	29
01/07/2022	Instalar Switch	2
01/07/2022	Instalar headset	1
01/07/2022	Instalar webcam	1
01/07/2022	Manutenção de Bancos de Dados	2
01/07/2022	Manutenção de DMZ	1
01/07/2022	Manutenção de GPO	10
01/07/2022	Manutenção de Link de Rede	31
01/07/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/07/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	10
01/07/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	5

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/07/2022	Manutenção de Serviço Antivírus	1
01/07/2022	Manutenção de Serviço DHCP	3
01/07/2022	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/07/2022	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/07/2022	Manutenção de Sistema Operacional	3
01/07/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	3
01/07/2022	Manutenção de Software Aplicativo	19
01/07/2022	Migrar Máquina Virtual	17
01/07/2022	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/07/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/07/2022	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/07/2022	Realizar testes de hardware	12
01/07/2022	Redefinir Senha de Rede	2
01/07/2022	Restaurar Backup	2
01/07/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/08/2022	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2022	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/08/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/08/2022	Backup de Caixa de Correio	2
01/08/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	28
01/08/2022	Configurar DVD/USB	2
01/08/2022	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/08/2022	Criar Grupos no Office 365	45
01/08/2022	Desinstalar Monitor	2
01/08/2022	Devolver Monitor	25
01/08/2022	Devolver Notebook	7
01/08/2022	Devolver Servidor de Rede	3
01/08/2022	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/08/2022	Disponibilizar Desktop	2
01/08/2022	Disponibilizar Equipamento de Firewall	1
01/08/2022	Disponibilizar Impressora	1
01/08/2022	Disponibilizar Monitor	1
01/08/2022	Disponibilizar Notebook	2
01/08/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/08/2022	Disponibilizar headset	1
01/08/2022	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/08/2022	Editar Grupos no Office 365	2
01/08/2022	Editar Procedimento Operacional Padrão	1
01/08/2022	Emitir Certificado Digital	1
01/08/2022	Enviar Comunicados	6
01/08/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/08/2022	Excluir SIEM	8

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2022	Excluir Servidor de Arquivos	6
01/08/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/08/2022	Executar Backup Diferencial	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Desktop	4
01/08/2022	Indisponibilidade em Impressora	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	4
01/08/2022	Indisponibilidade em Notebook	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	2
01/08/2022	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/08/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/08/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	6
01/08/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/08/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/08/2022	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/08/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	4
01/08/2022	Instalar Desktop	1
01/08/2022	Instalar Driver	7
01/08/2022	Instalar Impressora	2
01/08/2022	Instalar Monitor	2
01/08/2022	Instalar Notebook	1
01/08/2022	Instalar SIEM	10
01/08/2022	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/08/2022	Instalar Servidor de Rede	18
01/08/2022	Instalar Serviço de Backup	1
01/08/2022	Instalar Software aplicativo	37
01/08/2022	Instalar Switch	2
01/08/2022	Instalar Toner Impressora	1
01/08/2022	Instalar webcam	1
01/08/2022	Manutenção de GPO	3
01/08/2022	Manutenção de Link de Rede	28
01/08/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/08/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/08/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/08/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/08/2022	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/08/2022	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	3
01/08/2022	Manutenção de Software Aplicativo	16
01/08/2022	Migrar Máquina Virtual	17
01/08/2022	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2022	Realizar testes de hardware	9
01/08/2022	Restaurar Backup	1
01/08/2022	Retirar Toner Impressora	1
01/08/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/09/2022	Analisar e correlacionar logs de segurança	1
01/09/2022	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/09/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	18
01/09/2022	Configurar Monitor	3
01/09/2022	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/09/2022	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/09/2022	Configurar Servidor de Rede	1
01/09/2022	Configurar Software Aplicativo	1
01/09/2022	Criar Perfil de Acesso	1
01/09/2022	Desinstalar Roteador	1
01/09/2022	Devolver DVD/USB	1
01/09/2022	Devolver Monitor	8
01/09/2022	Devolver Notebook	2
01/09/2022	Devolver Servidor de Rede	2
01/09/2022	Devolver webcam	1
01/09/2022	Disponibilizar Desktop	3
01/09/2022	Disponibilizar Impressora	1
01/09/2022	Disponibilizar Monitor	1
01/09/2022	Disponibilizar Notebook	1
01/09/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	3
01/09/2022	Disponibilizar Switch	1
01/09/2022	Disponibilizar webcam	1
01/09/2022	Editar Grupos no Active Directory	1
01/09/2022	Editar Grupos no Office 365	1
01/09/2022	Emitir Certificado Digital	1
01/09/2022	Enviar Comunicados	4
01/09/2022	Excluir Conta de Rede	1
01/09/2022	Excluir GPO	2
01/09/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/09/2022	Excluir SIEM	3
01/09/2022	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/09/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/09/2022	Executar Backup Incremental	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Desktop	6
01/09/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/09/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/09/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	2
01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/09/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/09/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	4
01/09/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/09/2022	Instalar CD/DVD USB	1
01/09/2022	Instalar Driver	4
01/09/2022	Instalar Impressora	2
01/09/2022	Instalar SIEM	13
01/09/2022	Instalar Servidor de Arquivos	6
01/09/2022	Instalar Servidor de Rede	7
01/09/2022	Instalar Serviço Antivírus	1
01/09/2022	Instalar Software aplicativo	36
01/09/2022	Instalar Switch	1
01/09/2022	Instalar Toner Impressora	1
01/09/2022	Manutenção de DMZ	1
01/09/2022	Manutenção de GPO	11
01/09/2022	Manutenção de Link de Rede	27
01/09/2022	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/09/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/09/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/09/2022	Manutenção de Serviço de Backup	3
01/09/2022	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/09/2022	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/09/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/09/2022	Manutenção de Software Aplicativo	22
01/09/2022	Manutenção de Topologia de Rede	1
01/09/2022	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/09/2022	Migrar Máquina Virtual	9
01/09/2022	Prestar Informação	2
01/09/2022	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/09/2022	Realizar testes de hardware	4
01/09/2022	Realizar testes para homologação de software	1
01/09/2022	Restaurar Backup	4
01/09/2022	Retirar Toner Impressora	1
01/09/2022	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/09/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/10/2022	Backup de Caixa de Correio	2
01/10/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/10/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	25

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/10/2022	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/10/2022	Desinstalar Aplicação de Virtualização	1
01/10/2022	Desinstalar Impressora	2
01/10/2022	Desinstalar Monitor	1
01/10/2022	Devolver Monitor	21
01/10/2022	Devolver Servidor de Rede	7
01/10/2022	Devolver webcam	2
01/10/2022	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/10/2022	Disponibilizar Desktop	6
01/10/2022	Disponibilizar Documentação	1
01/10/2022	Disponibilizar Impressora	1
01/10/2022	Disponibilizar Notebook	2
01/10/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	8
01/10/2022	Editar Documentação	1
01/10/2022	Editar Grupos no Office 365	1
01/10/2022	Editar Servidor de Impressão	1
01/10/2022	Emitir Certificado Digital	6
01/10/2022	Enviar Comunicados	6
01/10/2022	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/10/2022	Excluir SIEM	10
01/10/2022	Excluir Servidor de Arquivos	5
01/10/2022	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/10/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/10/2022	Incluir Sistemas/Serviços em Serviço de Monitoramento	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Desktop	3
01/10/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/10/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	1
01/10/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/10/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/10/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/10/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	9
01/10/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/10/2022	Instalar Driver	1
01/10/2022	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/10/2022	Instalar Impressora	7
01/10/2022	Instalar Monitor	2
01/10/2022	Instalar SIEM	5
01/10/2022	Instalar Servidor de Arquivos	4

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2022	Instalar Servidor de Rede	9
01/10/2022	Instalar Serviço Antivírus	1
01/10/2022	Instalar Software aplicativo	11
01/10/2022	Instalar Switch	3
01/10/2022	Instalar Toner Impressora	1
01/10/2022	Manutenção de GPO	8
01/10/2022	Manutenção de Link de Rede	21
01/10/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	9
01/10/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/10/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/10/2022	Manutenção de Serviço DHCP	2
01/10/2022	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/10/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/10/2022	Manutenção de Software Aplicativo	10
01/10/2022	Migrar Máquina Virtual	12
01/10/2022	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/10/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/10/2022	Realizar testes de hardware	5
01/10/2022	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/11/2022	Acompanhar Reunião	1
01/11/2022	Backup de Caixa de Correio	1
01/11/2022	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/11/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	10
01/11/2022	Configurar DVD/USB	2
01/11/2022	Configurar Monitor	1
01/11/2022	Configurar Máquina Virtual	1
01/11/2022	Devolver Monitor	16
01/11/2022	Devolver Servidor de Rede	7
01/11/2022	Devolver webcam	1
01/11/2022	Disponibilizar Desktop	2
01/11/2022	Disponibilizar Impressora	2
01/11/2022	Disponibilizar Notebook	1
01/11/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/11/2022	Disponibilizar webcam	1
01/11/2022	Editar Mapeamento de Rede Lógica	2
01/11/2022	Enviar Comunicados	1
01/11/2022	Excluir SIEM	17
01/11/2022	Excluir Servidor de Arquivos	4
01/11/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/11/2022	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Impressora	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/11/2022	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	4
01/11/2022	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/11/2022	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	3
01/11/2022	Instalar Driver	3
01/11/2022	Instalar Impressora	5
01/11/2022	Instalar SIEM	2
01/11/2022	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/11/2022	Instalar Servidor de Rede	6
01/11/2022	Instalar Serviço Antivírus	1
01/11/2022	Instalar Serviço de Backup	2
01/11/2022	Instalar Software aplicativo	13
01/11/2022	Instalar Switch	3
01/11/2022	Instalar webcam	2
01/11/2022	Manutenção de DMZ	2
01/11/2022	Manutenção de GPO	9
01/11/2022	Manutenção de Link de Rede	25
01/11/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/11/2022	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/11/2022	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/11/2022	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/11/2022	Manutenção de Software Aplicativo	12
01/11/2022	Migrar Máquina Virtual	7
01/11/2022	Prestar Informação	1
01/11/2022	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/11/2022	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/11/2022	Realizar testes de hardware	5
01/11/2022	Retirar Toner Impressora	1
01/12/2022	Acompanhar Reunião	1
01/12/2022	Analisar Bancos de Dados	1
01/12/2022	Backup de Caixa de Correio	1
01/12/2022	Conceder acesso a Banco de Dados	14
01/12/2022	Configurar DVD/USB	1
01/12/2022	Configurar Software Aplicativo	1
01/12/2022	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/12/2022	Desinstalar Impressora	1
01/12/2022	Desinstalar Servidor de Rede	3
01/12/2022	Devolver DVD/USB	1
01/12/2022	Devolver Monitor	10
01/12/2022	Devolver Notebook	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2022	Devolver Servidor de Rede	5
01/12/2022	Disponibilizar Desktop	3
01/12/2022	Disponibilizar Impressora	1
01/12/2022	Disponibilizar Notebook	1
01/12/2022	Disponibilizar Servidor de Rede	4
01/12/2022	Disponibilizar Switch	2
01/12/2022	Editar Grupos no Active Directory	1
01/12/2022	Editar Imagem de Sistema Operacional	1
01/12/2022	Elaborar Cronograma	1
01/12/2022	Enviar Comunicados	4
01/12/2022	Excluir GPO	2
01/12/2022	Excluir Grupos no Office 365	1
01/12/2022	Excluir Máquina Virtual	1
01/12/2022	Excluir SIEM	6
01/12/2022	Excluir Servidor de Arquivos	5
01/12/2022	Excluir Servidor de Impressão	1
01/12/2022	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/12/2022	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/12/2022	Indisponibilidade em Impressora	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	3
01/12/2022	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/12/2022	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/12/2022	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/12/2022	Instalar Desktop	1
01/12/2022	Instalar Driver	2
01/12/2022	Instalar Impressora	2
01/12/2022	Instalar Notebook	1
01/12/2022	Instalar SIEM	5
01/12/2022	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/12/2022	Instalar Servidor de Rede	14
01/12/2022	Instalar Software aplicativo	31
01/12/2022	Instalar Switch	3
01/12/2022	Instalar Toner Impressora	1
01/12/2022	Instalar webcam	1
01/12/2022	Manutenção de GPO	13
01/12/2022	Manutenção de Link de Rede	34
01/12/2022	Manutenção de Rede IP/VLAN	10

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2022	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/12/2022	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/12/2022	Manutenção de Serviço DNS	1
01/12/2022	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/12/2022	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/12/2022	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/12/2022	Manutenção de Software Aplicativo	8
01/12/2022	Migrar Máquina Virtual	24
01/12/2022	Prestar Informação	1
01/12/2022	Realizar testes de hardware	6
01/12/2022	Retirar Toner Impressora	1
01/01/2023	Acompanhar Reunião	3
01/01/2023	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/01/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	23
01/01/2023	Configurar DVD/USB	1
01/01/2023	Configurar Driver	1
01/01/2023	Configurar Monitor	1
01/01/2023	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/01/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	1
01/01/2023	Criar Perfil de Acesso	1
01/01/2023	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/01/2023	Desinstalar Aplicação de Virtualização	2
01/01/2023	Desinstalar Impressora	2
01/01/2023	Desinstalar Monitor	3
01/01/2023	Desinstalar Roteador	1
01/01/2023	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/01/2023	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/01/2023	Devolver DVD/USB	1
01/01/2023	Devolver Monitor	20
01/01/2023	Devolver Notebook	4
01/01/2023	Devolver Servidor de Rede	21
01/01/2023	Devolver webcam	1
01/01/2023	Disponibilizar Desktop	7
01/01/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/01/2023	Disponibilizar Monitor	4
01/01/2023	Disponibilizar Relatório	2
01/01/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	13
01/01/2023	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/01/2023	Editar Procedimento Operacional Padrão	1
01/01/2023	Elaborar Laudo Técnico	1
01/01/2023	Enviar Comunicados	5
01/01/2023	Excluir Driver	3
01/01/2023	Excluir Grupos no Active Directory	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2023	Excluir Máquina Virtual	2
01/01/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/01/2023	Excluir SIEM	19
01/01/2023	Excluir Servidor de Arquivos	6
01/01/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/01/2023	Formatar Notebook	1
01/01/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/01/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/01/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/01/2023	Indisponibilidade em SIEM	3
01/01/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	5
01/01/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	4
01/01/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/01/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/01/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	3
01/01/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	5
01/01/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/01/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	13
01/01/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	5
01/01/2023	Instalar Driver	14
01/01/2023	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/01/2023	Instalar Impressora	17
01/01/2023	Instalar Monitor	6
01/01/2023	Instalar Notebook	1
01/01/2023	Instalar SIEM	11
01/01/2023	Instalar Servidor de Arquivos	15
01/01/2023	Instalar Servidor de Rede	31
01/01/2023	Instalar Serviço Antivírus	4
01/01/2023	Instalar Serviço de Backup	2
01/01/2023	Instalar Software aplicativo	41
01/01/2023	Instalar Switch	1
01/01/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/01/2023	Instalar webcam	1
01/01/2023	Manutenção de GPO	12
01/01/2023	Manutenção de Link de Rede	35
01/01/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/01/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/01/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/01/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	2
01/01/2023	Manutenção de Serviço de Backup	2
01/01/2023	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/01/2023	Manutenção de Sistema Operacional	7
01/01/2023	Manutenção de Sites no Sharepoint	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2023	Manutenção de Software Aplicativo	44
01/01/2023	Migrar Máquina Virtual	21
01/01/2023	Realizar Inspeção de Código-Fonte	4
01/01/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	4
01/01/2023	Realizar testes de hardware	17
01/01/2023	Restaurar Backup	1
01/02/2023	Acompanhar Reunião	3
01/02/2023	Analisar e correlacionar logs de segurança	1
01/02/2023	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/02/2023	Cadastrar Dispositivos no Microsoft Endpoint Manager	1
01/02/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	23
01/02/2023	Configurar DVD/USB	1
01/02/2023	Configurar Monitor	1
01/02/2023	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/02/2023	Configurar Servidor de Impressão	1
01/02/2023	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/02/2023	Criar Conta de Rede	1
01/02/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/02/2023	Criar Grupos no Office 365	1
01/02/2023	Desinstalar Impressora	4
01/02/2023	Desinstalar Servidor de Rede	2
01/02/2023	Devolver DVD/USB	2
01/02/2023	Devolver Monitor	14
01/02/2023	Devolver Notebook	1
01/02/2023	Devolver Servidor de Rede	10
01/02/2023	Devolver webcam	1
01/02/2023	Disponibilizar Desktop	2
01/02/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/02/2023	Disponibilizar Notebook	2
01/02/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	7
01/02/2023	Editar Grupos no Office 365	1
01/02/2023	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/02/2023	Emitir Certificado Digital	1
01/02/2023	Enviar Comunicados	2
01/02/2023	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/02/2023	Excluir GPO	1
01/02/2023	Excluir Imagem de Sistema Operacional	1
01/02/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	5
01/02/2023	Excluir SIEM	4
01/02/2023	Excluir Servidor de Arquivos	2
01/02/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/02/2023	Formatar Notebook	1
01/02/2023	Identificar vulnerabilidades de segurança no ambiente de TIC	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/02/2023	Indisponibilidade em Impressora	2
01/02/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/02/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/02/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	10
01/02/2023	Indisponibilidade em Servidor de Rede	3
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	4
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/02/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/02/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	6
01/02/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	2
01/02/2023	Instalar Desktop	2
01/02/2023	Instalar Driver	8
01/02/2023	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/02/2023	Instalar Impressora	24
01/02/2023	Instalar Monitor	1
01/02/2023	Instalar SIEM	12
01/02/2023	Instalar Servidor de Arquivos	9
01/02/2023	Instalar Servidor de Rede	14
01/02/2023	Instalar Serviço Antivírus	1
01/02/2023	Instalar Serviço de Backup	2
01/02/2023	Instalar Software aplicativo	32
01/02/2023	Instalar Switch	1
01/02/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/02/2023	Manutenção de GPO	1
01/02/2023	Manutenção de Link de Rede	12
01/02/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	6
01/02/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/02/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/02/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/02/2023	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/02/2023	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/02/2023	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/02/2023	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/02/2023	Manutenção de Sistema Operacional	3
01/02/2023	Manutenção de Sites no Sharepoint	2
01/02/2023	Manutenção de Software Aplicativo	16
01/02/2023	Migrar Máquina Virtual	4
01/02/2023	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/02/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2023	Realizar testes de hardware	4
01/02/2023	Remanejar Equipamento de Firewall	1
01/02/2023	Restaurar Backup	1
01/02/2023	Retirar Toner Impressora	1
01/03/2023	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/03/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	31
01/03/2023	Configurar DVD/USB	1
01/03/2023	Configurar Monitor	1
01/03/2023	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/03/2023	Configurar Servidor de Arquivos	2
01/03/2023	Configurar Servidor de Rede	1
01/03/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/03/2023	Criar Tabela Banco de Dados	2
01/03/2023	Desinstalar Impressora	1
01/03/2023	Devolver Monitor	18
01/03/2023	Devolver Notebook	3
01/03/2023	Devolver Servidor de Rede	2
01/03/2023	Devolver webcam	1
01/03/2023	Disponibilizar Desktop	5
01/03/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/03/2023	Disponibilizar Monitor	2
01/03/2023	Disponibilizar Notebook	33
01/03/2023	Disponibilizar Relatório	1
01/03/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/03/2023	Disponibilizar Switch	1
01/03/2023	Editar Conta de Rede	1
01/03/2023	Editar Imagem de Sistema Operacional	1
01/03/2023	Editar Servidor de Impressão	1
01/03/2023	Enviar Comunicados	2
01/03/2023	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/03/2023	Excluir GPO	1
01/03/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/03/2023	Excluir SIEM	2
01/03/2023	Excluir Servidor de Arquivos	4
01/03/2023	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/03/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/03/2023	Formatar Notebook	1
01/03/2023	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	2
01/03/2023	Indisponibilidade em Desktop	3
01/03/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/03/2023	Indisponibilidade em Notebook	1
01/03/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/03/2023	Indisponibilidade em SIEM	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	12
01/03/2023	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/03/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	5
01/03/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/03/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2
01/03/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/03/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/03/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/03/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	9
01/03/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	5
01/03/2023	Instalar Desktop	3
01/03/2023	Instalar Driver	1
01/03/2023	Instalar Impressora	9
01/03/2023	Instalar Monitor	1
01/03/2023	Instalar Notebook	22
01/03/2023	Instalar Roteador	1
01/03/2023	Instalar SIEM	9
01/03/2023	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/03/2023	Instalar Servidor de Rede	10
01/03/2023	Instalar Serviço Antivírus	1
01/03/2023	Instalar Serviço de Backup	2
01/03/2023	Instalar Software aplicativo	50
01/03/2023	Instalar Switch	4
01/03/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/03/2023	Instalar headset	1
01/03/2023	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/03/2023	Manutenção de GPO	10
01/03/2023	Manutenção de Link de Rede	17
01/03/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/03/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/03/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/03/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/03/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/03/2023	Manutenção de Serviço de Backup	2
01/03/2023	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/03/2023	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/03/2023	Manutenção de Software Aplicativo	11
01/03/2023	Migrar Máquina Virtual	21
01/03/2023	Monitorar e identificar tentativas de ataques cibernéticos	1
01/03/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/03/2023	Realizar testes de hardware	11
01/03/2023	Redefinir Senha de Rede	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2023	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	4
01/04/2023	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/04/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	19
01/04/2023	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/04/2023	Configurar Serviço DNS	1
01/04/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/04/2023	Criar GPO	2
01/04/2023	Criar Snapshot	1
01/04/2023	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/04/2023	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/04/2023	Desinstalar Desktop	1
01/04/2023	Desinstalar Impressora	2
01/04/2023	Desinstalar Monitor	8
01/04/2023	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/04/2023	Devolver DVD/USB	1
01/04/2023	Devolver Desktop	1
01/04/2023	Devolver Monitor	11
01/04/2023	Devolver Notebook	2
01/04/2023	Devolver Servidor de Rede	3
01/04/2023	Devolver webcam	7
01/04/2023	Disponibilizar Desktop	6
01/04/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/04/2023	Disponibilizar Monitor	2
01/04/2023	Disponibilizar Notebook	5
01/04/2023	Disponibilizar Roteador	1
01/04/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	3
01/04/2023	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/04/2023	Editar Servidor de Impressão	3
01/04/2023	Enviar Comunicados	7
01/04/2023	Excluir Máquina Virtual	2
01/04/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	7
01/04/2023	Excluir SIEM	4
01/04/2023	Excluir Servidor de Arquivos	7
01/04/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	10
01/04/2023	Indisponibilidade em Desktop	6
01/04/2023	Indisponibilidade em Impressora	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/04/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	4
01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de DNS	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/04/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/04/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	2
01/04/2023	Instalar Desktop	2
01/04/2023	Instalar Driver	5
01/04/2023	Instalar Impressora	10
01/04/2023	Instalar Monitor	9
01/04/2023	Instalar Notebook	6
01/04/2023	Instalar SIEM	4
01/04/2023	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/04/2023	Instalar Servidor de Rede	11
01/04/2023	Instalar Software aplicativo	24
01/04/2023	Instalar Switch	7
01/04/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/04/2023	Instalar headset	8
01/04/2023	Instalar webcam	19
01/04/2023	Manutenção de GPO	2
01/04/2023	Manutenção de Link de Rede	18
01/04/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/04/2023	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/04/2023	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/04/2023	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/04/2023	Manutenção de Software Aplicativo	19
01/04/2023	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2023	Migrar Máquina Virtual	12
01/04/2023	Migração de Dados no Sharepoint	1
01/04/2023	Prestar Informação	2
01/04/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/04/2023	Realizar testes de hardware	9
01/04/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/05/2023	Backup de Caixa de Correio	1
01/05/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	25
01/05/2023	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/05/2023	Configurar Software Aplicativo	1
01/05/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	4
01/05/2023	Criar Sites no Sharepoint	1
01/05/2023	Desinstalar CD/DVD USB	1
01/05/2023	Desinstalar Impressora	4
01/05/2023	Desinstalar Monitor	8
01/05/2023	Devolver Monitor	7

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2023	Devolver Servidor de Rede	5
01/05/2023	Devolver webcam	1
01/05/2023	Disponibilizar Desktop	2
01/05/2023	Disponibilizar Impressora	2
01/05/2023	Disponibilizar Monitor	2
01/05/2023	Disponibilizar Notebook	3
01/05/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	4
01/05/2023	Editar Grupos no Active Directory	2
01/05/2023	Editar Servidor de Impressão	1
01/05/2023	Elaborar Cronograma	1
01/05/2023	Emitir Certificado Digital	2
01/05/2023	Enviar Comunicados	5
01/05/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2023	Excluir SIEM	3
01/05/2023	Excluir Servidor de Arquivos	5
01/05/2023	Excluir Serviço de Backup	1
01/05/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/05/2023	Formatar Notebook	1
01/05/2023	Incluir Sistemas/Serviços em Serviço de Monitoramento	2
01/05/2023	Indisponibilidade em Desktop	3
01/05/2023	Indisponibilidade em Impressora	4
01/05/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	5
01/05/2023	Indisponibilidade em Notebook	3
01/05/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/05/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/05/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/05/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/05/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	3
01/05/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/05/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	4
01/05/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/05/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	6
01/05/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/05/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/05/2023	Instalar Driver	3
01/05/2023	Instalar Impressora	11
01/05/2023	Instalar Monitor	3
01/05/2023	Instalar SIEM	2
01/05/2023	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/05/2023	Instalar Servidor de Rede	22
01/05/2023	Instalar Software aplicativo	36
01/05/2023	Instalar Switch	5
01/05/2023	Manutenção de GPO	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2023	Manutenção de Link de Rede	19
01/05/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	7
01/05/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/05/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/05/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/05/2023	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/05/2023	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/05/2023	Manutenção de Software Aplicativo	10
01/05/2023	Migrar Máquina Virtual	25
01/05/2023	Realizar testes de hardware	1
01/05/2023	Restaurar Backup	1
01/05/2023	Retirar Toner Impressora	3
01/05/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	3
01/06/2023	Acompanhar Reunião	2
01/06/2023	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/06/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	24
01/06/2023	Configurar DVD/USB	1
01/06/2023	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/06/2023	Configurar Servidor de Impressão	1
01/06/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/06/2023	Desinstalar Impressora	1
01/06/2023	Desinstalar Monitor	4
01/06/2023	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/06/2023	Devolver Desktop	1
01/06/2023	Devolver Monitor	9
01/06/2023	Devolver Notebook	1
01/06/2023	Devolver Roteador	2
01/06/2023	Devolver Servidor de Rede	4
01/06/2023	Disponibilizar Desktop	1
01/06/2023	Disponibilizar Impressora	3
01/06/2023	Disponibilizar Monitor	4
01/06/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	10
01/06/2023	Disponibilizar Switch	1
01/06/2023	Editar Servidor de Impressão	3
01/06/2023	Enviar Comunicados	5
01/06/2023	Excluir Driver	1
01/06/2023	Excluir Grupos no Active Directory	1
01/06/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2023	Excluir SIEM	1
01/06/2023	Excluir Servidor de Arquivos	10
01/06/2023	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/06/2023	Indisponibilidade em Impressora	2
01/06/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/06/2023	Indisponibilidade em Notebook	3
01/06/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/06/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/06/2023	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/06/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/06/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	4
01/06/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2
01/06/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/06/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/06/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	2
01/06/2023	Instalar Desktop	1
01/06/2023	Instalar Driver	4
01/06/2023	Instalar Impressora	12
01/06/2023	Instalar SIEM	6
01/06/2023	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/06/2023	Instalar Servidor de Rede	7
01/06/2023	Instalar Software aplicativo	14
01/06/2023	Instalar Switch	1
01/06/2023	Manutenção de GPO	1
01/06/2023	Manutenção de Link de Rede	15
01/06/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/06/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/06/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/06/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/06/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/06/2023	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/06/2023	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/06/2023	Manutenção de Software Aplicativo	5
01/06/2023	Migrar Máquina Virtual	5
01/06/2023	Migração de Dados no Sharepoint	1
01/06/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/06/2023	Realizar testes de hardware	22
01/06/2023	Redefinir Senha de Rede	1
01/07/2023	Backup de Caixa de Correio	2
01/07/2023	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/07/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	31
01/07/2023	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/07/2023	Configurar Software Aplicativo	1
01/07/2023	Configurar serviços de logs de segurança	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/07/2023	Criar View Banco de Dados	1
01/07/2023	Desinstalar Monitor	1
01/07/2023	Devolver Monitor	7
01/07/2023	Devolver Notebook	4
01/07/2023	Devolver Roteador	1
01/07/2023	Devolver Servidor de Rede	3
01/07/2023	Devolver webcam	1
01/07/2023	Disponibilizar Desktop	1
01/07/2023	Disponibilizar Impressora	2
01/07/2023	Disponibilizar Monitor	2
01/07/2023	Disponibilizar Notebook	2
01/07/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	8
01/07/2023	Editar Documentação	1
01/07/2023	Emitir Certificado Digital	5
01/07/2023	Enviar Comunicados	4
01/07/2023	Excluir Conta de Rede	1
01/07/2023	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/07/2023	Excluir GPO	1
01/07/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/07/2023	Excluir SIEM	1
01/07/2023	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/07/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/07/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/07/2023	Indisponibilidade em Impressora	3
01/07/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/07/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/07/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	2
01/07/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	5
01/07/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/07/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/07/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	7
01/07/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/07/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/07/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/07/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	2
01/07/2023	Instalar Driver	1
01/07/2023	Instalar Impressora	9
01/07/2023	Instalar Monitor	1
01/07/2023	Instalar Notebook	1
01/07/2023	Instalar SIEM	5
01/07/2023	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/07/2023	Instalar Servidor de Rede	6

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2023	Instalar Software aplicativo	25
01/07/2023	Instalar Switch	9
01/07/2023	Instalar Toner Impressora	3
01/07/2023	Instalar headset	1
01/07/2023	Manutenção de GPO	3
01/07/2023	Manutenção de Link de Rede	12
01/07/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/07/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/07/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/07/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/07/2023	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/07/2023	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/07/2023	Manutenção de Software Aplicativo	4
01/07/2023	Migrar Máquina Virtual	13
01/07/2023	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/07/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	4
01/07/2023	Realizar testes de hardware	10
01/07/2023	Redefinir Senha de Rede	2
01/07/2023	Restaurar Backup	4
01/07/2023	Retirar Toner Impressora	1
01/07/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/08/2023	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	39
01/08/2023	Confeccionar cabo de rede	1
01/08/2023	Configurar DVD/USB	1
01/08/2023	Configurar Driver	1
01/08/2023	Configurar SIEM	1
01/08/2023	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/08/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	6
01/08/2023	Criar GPO	1
01/08/2023	Criar Grupos no Office 365	1
01/08/2023	Criar Sites no Sharepoint	1
01/08/2023	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/08/2023	Desinstalar Impressora	1
01/08/2023	Desinstalar Monitor	2
01/08/2023	Desinstalar Servidor de Rede	2
01/08/2023	Devolver Desktop	3
01/08/2023	Devolver Monitor	15
01/08/2023	Devolver Notebook	2
01/08/2023	Devolver Servidor de Rede	5
01/08/2023	Disponibilizar Desktop	2
01/08/2023	Disponibilizar Impressora	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2023	Disponibilizar Monitor	4
01/08/2023	Disponibilizar Notebook	1
01/08/2023	Disponibilizar Relatório	1
01/08/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	18
01/08/2023	Disponibilizar headset	1
01/08/2023	Disponibilizar webcam	2
01/08/2023	Editar View Banco de Dados	1
01/08/2023	Enviar Comunicados	8
01/08/2023	Excluir GPO	1
01/08/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/08/2023	Excluir Servidor de Arquivos	10
01/08/2023	Excluir Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/08/2023	Excluir View Banco de Dados	1
01/08/2023	Executar Backup Incremental	2
01/08/2023	Indisponibilidade em Desktop	8
01/08/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	1
01/08/2023	Indisponibilidade em Notebook	2
01/08/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	4
01/08/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/08/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/08/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/08/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	11
01/08/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2
01/08/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/08/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/08/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/08/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	4
01/08/2023	Instalar Desktop	1
01/08/2023	Instalar Driver	4
01/08/2023	Instalar Impressora	9
01/08/2023	Instalar Notebook	1
01/08/2023	Instalar SIEM	2
01/08/2023	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/08/2023	Instalar Servidor de Rede	10
01/08/2023	Instalar Software aplicativo	59
01/08/2023	Instalar Switch	5
01/08/2023	Instalar Toner Impressora	2
01/08/2023	Instalar webcam	1
01/08/2023	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/08/2023	Manutenção de GPO	3
01/08/2023	Manutenção de Link de Rede	17
01/08/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	15

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/08/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/08/2023	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/08/2023	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/08/2023	Manutenção de Software Aplicativo	19
01/08/2023	Migrar Máquina Virtual	17
01/08/2023	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/08/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/08/2023	Realizar teste de Vulnerabilidade	1
01/08/2023	Realizar testes de Restauração	1
01/08/2023	Realizar testes de hardware	8
01/08/2023	Redefinir Senha de Rede	1
01/08/2023	Retirar Toner Impressora	1
01/08/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	7
01/09/2023	Acompanhar Reunião	3
01/09/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	19
01/09/2023	Configurar Monitor	2
01/09/2023	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/09/2023	Configurar Software Aplicativo	1
01/09/2023	Configurar headset	1
01/09/2023	Criar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/09/2023	Criar Conta de Rede	1
01/09/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/09/2023	Desinstalar Impressora	2
01/09/2023	Desinstalar Monitor	3
01/09/2023	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/09/2023	Devolver Monitor	13
01/09/2023	Devolver Notebook	1
01/09/2023	Devolver Servidor de Rede	3
01/09/2023	Devolver Switch	1
01/09/2023	Devolver webcam	3
01/09/2023	Disponibilizar Desktop	4
01/09/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/09/2023	Disponibilizar Monitor	2
01/09/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	8
01/09/2023	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/09/2023	Editar Grupos no Office 365	1
01/09/2023	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/09/2023	Emitir Certificado Digital	1
01/09/2023	Enviar Comunicados	3
01/09/2023	Excluir Grupos no Office 365	1
01/09/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/09/2023	Excluir SIEM	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2023	Excluir Serviço de Backup	1
01/09/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/09/2023	Excluir View Banco de Dados	1
01/09/2023	Formatar Notebook	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/09/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/09/2023	Indisponibilidade em Notebook	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/09/2023	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/09/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	3
01/09/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/09/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/09/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/09/2023	Instalar Driver	5
01/09/2023	Instalar Impressora	12
01/09/2023	Instalar Monitor	2
01/09/2023	Instalar SIEM	1
01/09/2023	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/09/2023	Instalar Servidor de Rede	7
01/09/2023	Instalar Serviço Antivírus	1
01/09/2023	Instalar Software aplicativo	38
01/09/2023	Instalar Switch	2
01/09/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/09/2023	Manutenção de DMZ	2
01/09/2023	Manutenção de GPO	1
01/09/2023	Manutenção de Link de Rede	12
01/09/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/09/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/09/2023	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/09/2023	Manutenção de Serviço de VPN	1
01/09/2023	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/09/2023	Manutenção de Software Aplicativo	5
01/09/2023	Manutenção de Topologia de Rede	1
01/09/2023	Migrar Máquina Virtual	3
01/09/2023	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/09/2023	Realizar testes de hardware	8

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2023	Remanejar DVD/USB	1
01/09/2023	Restaurar Backup	1
01/09/2023	Retirar Toner Impressora	1
01/09/2023	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/09/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/10/2023	Acompanhar Reunião	1
01/10/2023	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/10/2023	Aplicar Imagem de Sistema Operacional	6
01/10/2023	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	49
01/10/2023	Atribuir Licença de Software	1
01/10/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	25
01/10/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/10/2023	Desinstalar Impressora	3
01/10/2023	Desinstalar Monitor	1
01/10/2023	Desinstalar Roteador	1
01/10/2023	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/10/2023	Devolver DVD/USB	1
01/10/2023	Devolver Desktop	1
01/10/2023	Devolver Monitor	16
01/10/2023	Devolver Notebook	2
01/10/2023	Devolver Roteador	1
01/10/2023	Devolver Servidor de Rede	3
01/10/2023	Devolver webcam	1
01/10/2023	Disponibilizar Desktop	4
01/10/2023	Disponibilizar Impressora	4
01/10/2023	Disponibilizar Monitor	1
01/10/2023	Disponibilizar Roteador	1
01/10/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/10/2023	Disponibilizar Switch	1
01/10/2023	Disponibilizar headset	1
01/10/2023	Editar Documentação	1
01/10/2023	Editar GPO	1
01/10/2023	Editar Grupos no Office 365	4
01/10/2023	Editar Perfil de Acesso	1
01/10/2023	Editar Servidor de Impressão	2
01/10/2023	Editar Índice Banco de Dados	1
01/10/2023	Emitir Certificado Digital	1
01/10/2023	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/10/2023	Enviar Comunicados	12
01/10/2023	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/10/2023	Excluir GPO	1
01/10/2023	Excluir Imagem de Sistema Operacional	48
01/10/2023	Excluir Máquina Virtual	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	6
01/10/2023	Excluir Relatório	1
01/10/2023	Excluir SIEM	1
01/10/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/10/2023	Indisponibilidade em Desktop	6
01/10/2023	Indisponibilidade em Impressora	4
01/10/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/10/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/10/2023	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/10/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/10/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/10/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/10/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/10/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	8
01/10/2023	Instalar Driver	55
01/10/2023	Instalar Impressora	16
01/10/2023	Instalar Monitor	2
01/10/2023	Instalar Notebook	2
01/10/2023	Instalar SIEM	3
01/10/2023	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/10/2023	Instalar Servidor de Rede	8
01/10/2023	Instalar Software aplicativo	99
01/10/2023	Instalar Switch	2
01/10/2023	Instalar Toner Impressora	1
01/10/2023	Instalar webcam	1
01/10/2023	Manutenção de GPO	5
01/10/2023	Manutenção de Link de Rede	7
01/10/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/10/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/10/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/10/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/10/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	2
01/10/2023	Manutenção de Serviço DHCP	2
01/10/2023	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/10/2023	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/10/2023	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	3
01/10/2023	Manutenção de Sites no Sharepoint	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2023	Manutenção de Software Aplicativo	10
01/10/2023	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	3
01/10/2023	Migrar Máquina Virtual	1
01/10/2023	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/10/2023	Migração de Dados no Sharepoint	2
01/10/2023	Monitorar e identificar tentativas de ataques cibernéticos	1
01/10/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/10/2023	Realizar testes de hardware	12
01/10/2023	Redefinir Senha de Rede	1
01/10/2023	Restaurar Backup	1
01/10/2023	Retirar Toner Impressora	2
01/10/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/11/2023	Acompanhar Reunião	1
01/11/2023	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/11/2023	Analisar Bancos de Dados	1
01/11/2023	Aplicar Imagem de Sistema Operacional	1
01/11/2023	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	10
01/11/2023	Backup de Caixa de Correio	1
01/11/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	33
01/11/2023	Configurar Servidor de Arquivos	2
01/11/2023	Configurar webcam	1
01/11/2023	Criar Equipes no Microsoft Teams	6
01/11/2023	Desinstalar Impressora	3
01/11/2023	Desinstalar Monitor	3
01/11/2023	Desinstalar Notebook	1
01/11/2023	Desinstalar Software Aplicativo	2
01/11/2023	Devolver DVD/USB	1
01/11/2023	Devolver Monitor	12
01/11/2023	Devolver Notebook	2
01/11/2023	Devolver Servidor de Rede	13
01/11/2023	Devolver webcam	1
01/11/2023	Disponibilizar Desktop	2
01/11/2023	Disponibilizar Notebook	7
01/11/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	39
01/11/2023	Editar Documentação	1
01/11/2023	Editar Servidor de Impressão	1
01/11/2023	Enviar Comunicados	6
01/11/2023	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/11/2023	Excluir Imagem de Sistema Operacional	9
01/11/2023	Excluir Máquina Virtual	1
01/11/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	7
01/11/2023	Excluir Procedimento Operacional Padrão	1
01/11/2023	Excluir SIEM	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2023	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/11/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/11/2023	Formatar Desktop	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Desktop	2
01/11/2023	Indisponibilidade em Impressora	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	4
01/11/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/11/2023	Indisponibilidade em Servidor de Rede	3
01/11/2023	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	3
01/11/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/11/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	10
01/11/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/11/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	2
01/11/2023	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/11/2023	Instalar Aplicação de Virtualização	7
01/11/2023	Instalar Driver	14
01/11/2023	Instalar Impressora	7
01/11/2023	Instalar Monitor	1
01/11/2023	Instalar Notebook	2
01/11/2023	Instalar Servidor de Arquivos	11
01/11/2023	Instalar Servidor de Rede	10
01/11/2023	Instalar Software aplicativo	57
01/11/2023	Instalar Switch	1
01/11/2023	Manutenção de GPO	4
01/11/2023	Manutenção de Link de Rede	18
01/11/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/11/2023	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/11/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	9
01/11/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/11/2023	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/11/2023	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/11/2023	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/11/2023	Manutenção de Software Aplicativo	15
01/11/2023	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	2
01/11/2023	Migrar Máquina Virtual	8
01/11/2023	Monitorar e identificar tentativas de ataques cibernéticos	1
01/11/2023	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/11/2023	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/11/2023	Realizar testes de hardware	10

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2023	Backup de Caixa de Correio	1
01/12/2023	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/12/2023	Cadastrar Dispositivos no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2023	Conceder acesso a Banco de Dados	35
01/12/2023	Configurar Servidor de Arquivos	1
01/12/2023	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/12/2023	Desinstalar Impressora	2
01/12/2023	Desinstalar Monitor	2
01/12/2023	Devolver DVD/USB	2
01/12/2023	Devolver Monitor	9
01/12/2023	Devolver Notebook	2
01/12/2023	Devolver Servidor de Rede	10
01/12/2023	Devolver webcam	2
01/12/2023	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	2
01/12/2023	Disponibilizar Desktop	1
01/12/2023	Disponibilizar Impressora	1
01/12/2023	Disponibilizar Relatório	1
01/12/2023	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/12/2023	Disponibilizar headset	1
01/12/2023	Editar Documentação	1
01/12/2023	Editar View Banco de Dados	1
01/12/2023	Emitir Certificado Digital	2
01/12/2023	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2023	Enviar Comunicados	3
01/12/2023	Excluir Grupos no Active Directory	1
01/12/2023	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2023	Excluir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2023	Excluir SIEM	4
01/12/2023	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	7
01/12/2023	Indisponibilidade em Desktop	5
01/12/2023	Indisponibilidade em Impressora	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/12/2023	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/12/2023	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/12/2023	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/12/2023	Instalar Driver	4
01/12/2023	Instalar Impressora	3
01/12/2023	Instalar Monitor	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2023	Instalar SIEM	3
01/12/2023	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/12/2023	Instalar Servidor de Rede	14
01/12/2023	Instalar Software aplicativo	60
01/12/2023	Instalar Switch	3
01/12/2023	Instalar Toner Impressora	3
01/12/2023	Instalar headset	2
01/12/2023	Instalar webcam	1
01/12/2023	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/12/2023	Manutenção de GPO	2
01/12/2023	Manutenção de Link de Rede	13
01/12/2023	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/12/2023	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/12/2023	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/12/2023	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/12/2023	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/12/2023	Manutenção de Serviço de VPN	5
01/12/2023	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/12/2023	Migrar Máquina Virtual	7
01/12/2023	Realizar testes de hardware	5
01/12/2023	Retirar Toner Impressora	2
01/12/2023	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/01/2024	Acompanhar Reunião	1
01/01/2024	Atualizar Bancos de Dados	1
01/01/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	61
01/01/2024	Configurar DVD/USB	1
01/01/2024	Configurar Monitor	1
01/01/2024	Configurar Software Aplicativo	1
01/01/2024	Configurar headset	1
01/01/2024	Criar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/01/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/01/2024	Criar View Banco de Dados	1
01/01/2024	Desinstalar Impressora	2
01/01/2024	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/01/2024	Devolver DVD/USB	3
01/01/2024	Devolver Monitor	14
01/01/2024	Devolver Notebook	1
01/01/2024	Devolver Servidor de Rede	4
01/01/2024	Devolver webcam	1
01/01/2024	Disponibilizar Desktop	8
01/01/2024	Disponibilizar Monitor	3
01/01/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	7

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2024	Disponibilizar headset	1
01/01/2024	Editar Catálogo de Serviços	1
01/01/2024	Editar Equipes no Microsoft Teams	1
01/01/2024	Editar Grupos no Active Directory	1
01/01/2024	Editar Script de Banco de Dados	1
01/01/2024	Emitir Certificado Digital	4
01/01/2024	Enviar Comunicados	3
01/01/2024	Excluir Equipes no Microsoft Teams	3
01/01/2024	Excluir Grupos no Active Directory	1
01/01/2024	Excluir Máquina Virtual	1
01/01/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	7
01/01/2024	Excluir Registro DNS	1
01/01/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/01/2024	Excluir manual de uso	1
01/01/2024	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Desktop	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Impressora	3
01/01/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	5
01/01/2024	Indisponibilidade em Notebook	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Ponto de Rede	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/01/2024	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	1
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	3
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	5
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	2
01/01/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	5
01/01/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/01/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	4
01/01/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	3
01/01/2024	Instalar Desktop	1
01/01/2024	Instalar Driver	3
01/01/2024	Instalar Equipamento de Firewall	2
01/01/2024	Instalar Impressora	11
01/01/2024	Instalar Monitor	2
01/01/2024	Instalar Notebook	1
01/01/2024	Instalar SIEM	8
01/01/2024	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/01/2024	Instalar Servidor de Rede	15
01/01/2024	Instalar Serviço de Backup	4
01/01/2024	Instalar Software aplicativo	74

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2024	Instalar Switch	3
01/01/2024	Instalar Toner Impressora	1
01/01/2024	Instalar headset	1
01/01/2024	Instalar webcam	3
01/01/2024	Manutenção de Link de Rede	24
01/01/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/01/2024	Manutenção de Serviço DHCP	1
01/01/2024	Manutenção de Serviço de Backup	2
01/01/2024	Manutenção de Serviço de VPN	5
01/01/2024	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/01/2024	Manutenção de Software Aplicativo	10
01/01/2024	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2024	Migrar Máquina Virtual	5
01/01/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	2
01/01/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	3
01/01/2024	Realizar testes de hardware	8
01/01/2024	Remanejar Monitor	1
01/01/2024	Restaurar Backup	2
01/01/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/01/2024	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/02/2024	Acompanhar Reunião	2
01/02/2024	Atribuir Licença de Software	1
01/02/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	45
01/02/2024	Configurar Máquina Virtual	1
01/02/2024	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/02/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/02/2024	Criar Grupos no Office 365	1
01/02/2024	Criar Sites no Sharepoint	1
01/02/2024	Criar Tabela Banco de Dados	1
01/02/2024	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/02/2024	Desinstalar Impressora	3
01/02/2024	Desinstalar Monitor	4
01/02/2024	Desinstalar Notebook	1
01/02/2024	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/02/2024	Desinstalar Switch	1
01/02/2024	Desinstalar webcam	1
01/02/2024	Devolver DVD/USB	2
01/02/2024	Devolver Equipamento de Firewall	1
01/02/2024	Devolver Monitor	7
01/02/2024	Devolver Servidor de Rede	2
01/02/2024	Devolver webcam	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2024	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	2
01/02/2024	Disponibilizar Desktop	9
01/02/2024	Disponibilizar Impressora	3
01/02/2024	Disponibilizar Monitor	3
01/02/2024	Disponibilizar Switch	1
01/02/2024	Disponibilizar webcam	1
01/02/2024	Emitir Certificado Digital	1
01/02/2024	Enviar Comunicados	7
01/02/2024	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/02/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	4
01/02/2024	Excluir SIEM	1
01/02/2024	Excluir Servidor de Arquivos	2
01/02/2024	Excluir Servidor de Impressão	1
01/02/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/02/2024	Indisponibilidade em Desktop	3
01/02/2024	Indisponibilidade em Impressora	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Notebook	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/02/2024	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	2
01/02/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/02/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	3
01/02/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/02/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/02/2024	Instalar Driver	1
01/02/2024	Instalar Impressora	3
01/02/2024	Instalar Monitor	2
01/02/2024	Instalar SIEM	2
01/02/2024	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/02/2024	Instalar Servidor de Rede	7
01/02/2024	Instalar Serviço de Backup	4
01/02/2024	Instalar Software aplicativo	45
01/02/2024	Instalar Switch	1
01/02/2024	Manutenção de GPO	2
01/02/2024	Manutenção de Link de Rede	11
01/02/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/02/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	8
01/02/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/02/2024	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/02/2024	Manutenção de Serviço de VPN	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2024	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/02/2024	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/02/2024	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	2
01/02/2024	Migrar Máquina Virtual	6
01/02/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	2
01/02/2024	Realizar testes de hardware	4
01/02/2024	Retirar Servidor de Aplicação	1
01/02/2024	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/03/2024	Acompanhar Reunião	1
01/03/2024	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/03/2024	Aplicar Imagem de Sistema Operacional	1
01/03/2024	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/03/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	28
01/03/2024	Configurar Certificado Digital	2
01/03/2024	Configurar Monitor	1
01/03/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/03/2024	Criar View Banco de Dados	1
01/03/2024	Desinstalar Aplicação de Virtualização	1
01/03/2024	Desinstalar Impressora	1
01/03/2024	Desinstalar Monitor	4
01/03/2024	Devolver DVD/USB	3
01/03/2024	Devolver Monitor	12
01/03/2024	Devolver Notebook	5
01/03/2024	Devolver Servidor de Rede	1
01/03/2024	Devolver webcam	1
01/03/2024	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/03/2024	Disponibilizar Desktop	2
01/03/2024	Disponibilizar Impressora	5
01/03/2024	Disponibilizar Monitor	2
01/03/2024	Disponibilizar Notebook	1
01/03/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/03/2024	Editar Servidor de Impressão	1
01/03/2024	Elaborar relatórios de incidentes cibernéticos	1
01/03/2024	Emitir Certificado Digital	3
01/03/2024	Enviar Comunicados	20
01/03/2024	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/03/2024	Excluir Imagem de Sistema Operacional	1
01/03/2024	Excluir Máquina Virtual	1
01/03/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/03/2024	Excluir SIEM	3
01/03/2024	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/03/2024	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/03/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	12

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2024	Indisponibilidade em Desktop	7
01/03/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/03/2024	Indisponibilidade em Notebook	1
01/03/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	3
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	3
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	14
01/03/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2
01/03/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/03/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	4
01/03/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/03/2024	Instalar Driver	4
01/03/2024	Instalar Impressora	6
01/03/2024	Instalar Monitor	1
01/03/2024	Instalar Notebook	1
01/03/2024	Instalar SIEM	5
01/03/2024	Instalar Servidor de Arquivos	14
01/03/2024	Instalar Servidor de Rede	7
01/03/2024	Instalar Software aplicativo	58
01/03/2024	Instalar Switch	3
01/03/2024	Manutenção de GPO	2
01/03/2024	Manutenção de Link de Rede	5
01/03/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/03/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/03/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/03/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/03/2024	Manutenção de Serviço DHCP	11
01/03/2024	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/03/2024	Manutenção de Serviço de VPN	7
01/03/2024	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/03/2024	Manutenção de Sites no Sharepoint	3
01/03/2024	Manutenção de Software Aplicativo	18
01/03/2024	Migrar Máquina Virtual	2
01/03/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/03/2024	Realizar testes de hardware	9
01/03/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/03/2024	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/04/2024	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/04/2024	Analisar Bancos de Dados	1
01/04/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	23
01/04/2024	Configurar DVD/USB	2
01/04/2024	Configurar Driver	1
01/04/2024	Configurar Switch	1
01/04/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	7
01/04/2024	Desinstalar Aplicação de Virtualização	2
01/04/2024	Desinstalar Impressora	3
01/04/2024	Desinstalar Monitor	20
01/04/2024	Desinstalar Notebook	1
01/04/2024	Desinstalar Software Aplicativo	2
01/04/2024	Devolver DVD/USB	4
01/04/2024	Devolver Desktop	1
01/04/2024	Devolver Monitor	11
01/04/2024	Devolver Notebook	3
01/04/2024	Devolver Servidor de Rede	1
01/04/2024	Disponibilizar Desktop	7
01/04/2024	Disponibilizar Notebook	1
01/04/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/04/2024	Disponibilizar webcam	1
01/04/2024	Editar Grupos no Office 365	1
01/04/2024	Editar Script de Banco de Dados	1
01/04/2024	Emitir Certificado Digital	5
01/04/2024	Enviar Comunicados	10
01/04/2024	Excluir Alertas em Serviço de Monitoramento	2
01/04/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	5
01/04/2024	Excluir Servidor de Arquivos	2
01/04/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/04/2024	Formatar Notebook	2
01/04/2024	Indisponibilidade em Desktop	4
01/04/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/04/2024	Indisponibilidade em Notebook	2
01/04/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	3
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/04/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/04/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/04/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	7
01/04/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/04/2024	Instalar Driver	3
01/04/2024	Instalar Impressora	8

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2024	Instalar SIEM	3
01/04/2024	Instalar Servidor de Arquivos	4
01/04/2024	Instalar Servidor de Rede	2
01/04/2024	Instalar Serviço de Backup	1
01/04/2024	Instalar Software aplicativo	39
01/04/2024	Instalar Switch	2
01/04/2024	Instalar webcam	1
01/04/2024	Manutenção de GPO	3
01/04/2024	Manutenção de Link de Rede	9
01/04/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/04/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/04/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/04/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/04/2024	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/04/2024	Manutenção de Sistema Operacional	2
01/04/2024	Manutenção de Software Aplicativo	16
01/04/2024	Migrar Máquina Virtual	20
01/04/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	2
01/04/2024	Realizar Inspeção de Código-Fonte	4
01/04/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/04/2024	Realizar testes de hardware	21
01/04/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/04/2024	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/05/2024	Acompanhar Reunião	1
01/05/2024	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/05/2024	Atribuir Licença de Software	3
01/05/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/05/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	28
01/05/2024	Configurar DVD/USB	1
01/05/2024	Configurar Driver	1
01/05/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/05/2024	Desinstalar Impressora	1
01/05/2024	Desinstalar Monitor	2
01/05/2024	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/05/2024	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/05/2024	Devolver DVD/USB	2
01/05/2024	Devolver Desktop	2
01/05/2024	Devolver Monitor	12
01/05/2024	Devolver Notebook	4
01/05/2024	Devolver Servidor de Rede	4
01/05/2024	Disponibilizar Desktop	4
01/05/2024	Disponibilizar Impressora	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2024	Disponibilizar Monitor	2
01/05/2024	Disponibilizar Notebook	2
01/05/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/05/2024	Disponibilizar headset	1
01/05/2024	Disponibilizar webcam	1
01/05/2024	Editar Servidor de Impressão	1
01/05/2024	Editar Tabela Banco de Dados	1
01/05/2024	Emitir Certificado Digital	1
01/05/2024	Enviar Comunicados	6
01/05/2024	Excluir GPO	3
01/05/2024	Excluir Imagem de Sistema Operacional	1
01/05/2024	Excluir Máquina Virtual	1
01/05/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/05/2024	Excluir SIEM	1
01/05/2024	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/05/2024	Excluir Servidor de Impressão	1
01/05/2024	Excluir Serviço de Backup	1
01/05/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	10
01/05/2024	Excluir View Banco de Dados	1
01/05/2024	Formatar Notebook	2
01/05/2024	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Desktop	8
01/05/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/05/2024	Indisponibilidade em Notebook	2
01/05/2024	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/05/2024	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	2
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	3
01/05/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/05/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	4
01/05/2024	Instalar Desktop	1
01/05/2024	Instalar Driver	2
01/05/2024	Instalar Impressora	48
01/05/2024	Instalar Monitor	1
01/05/2024	Instalar Notebook	1
01/05/2024	Instalar SIEM	9
01/05/2024	Instalar Servidor de Arquivos	5
01/05/2024	Instalar Servidor de Rede	5
01/05/2024	Instalar Serviço Antivírus	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2024	Instalar Serviço de Backup	1
01/05/2024	Instalar Software aplicativo	29
01/05/2024	Instalar Toner Impressora	1
01/05/2024	Manutenção de DMZ	1
01/05/2024	Manutenção de GPO	5
01/05/2024	Manutenção de Link de Rede	10
01/05/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/05/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	4
01/05/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/05/2024	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/05/2024	Manutenção de Software Aplicativo	12
01/05/2024	Migrar Máquina Virtual	13
01/05/2024	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/05/2024	Realizar testes de hardware	5
01/05/2024	Tratar incidentes cibernéticos	4
01/06/2024	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/06/2024	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/06/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/06/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	30
01/06/2024	Configurar DVD/USB	2
01/06/2024	Configurar Driver	2
01/06/2024	Configurar Rede IP/VLAN	1
01/06/2024	Configurar serviços de logs de segurança	1
01/06/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/06/2024	Desinstalar Monitor	4
01/06/2024	Desinstalar Notebook	1
01/06/2024	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/06/2024	Devolver DVD/USB	3
01/06/2024	Devolver Desktop	1
01/06/2024	Devolver Equipamento de Firewall	2
01/06/2024	Devolver Monitor	4
01/06/2024	Devolver Notebook	3
01/06/2024	Devolver Servidor de Rede	4
01/06/2024	Devolver webcam	2
01/06/2024	Disponibilizar Desktop	7
01/06/2024	Disponibilizar Monitor	3
01/06/2024	Disponibilizar Notebook	3
01/06/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/06/2024	Disponibilizar headset	2
01/06/2024	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/06/2024	Editar Servidor de Impressão	1
01/06/2024	Editar Índice Banco de Dados	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2024	Enviar Comunicados	6
01/06/2024	Excluir Equipes no Microsoft Teams	3
01/06/2024	Excluir GPO	1
01/06/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2024	Excluir SIEM	2
01/06/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/06/2024	Excluir View Banco de Dados	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Desktop	7
01/06/2024	Indisponibilidade em Impressora	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Notebook	2
01/06/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	4
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/06/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	6
01/06/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	3
01/06/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/06/2024	Instalar Driver	5
01/06/2024	Instalar Impressora	5
01/06/2024	Instalar Monitor	2
01/06/2024	Instalar SIEM	5
01/06/2024	Instalar Servidor de Rede	5
01/06/2024	Instalar Serviço de Backup	1
01/06/2024	Instalar Software aplicativo	45
01/06/2024	Instalar Switch	4
01/06/2024	Instalar Toner Impressora	1
01/06/2024	Instalar webcam	1
01/06/2024	Manutenção de DMZ	2
01/06/2024	Manutenção de GPO	3
01/06/2024	Manutenção de Link de Rede	7
01/06/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	9
01/06/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	3
01/06/2024	Manutenção de Serviço de VPN	9
01/06/2024	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/06/2024	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/06/2024	Migrar Máquina Virtual	6
01/06/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/06/2024	Migração de Dados no Sharepoint	1
01/06/2024	Realizar testes de hardware	1
01/07/2024	Analisar e correlacionar logs de segurança	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2024	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/07/2024	Backup de Caixa de Correio	2
01/07/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/07/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	34
01/07/2024	Configurar DVD/USB	1
01/07/2024	Configurar Servidor de Aplicação	1
01/07/2024	Configurar serviços de logs de segurança	2
01/07/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/07/2024	Criar View Banco de Dados	1
01/07/2024	Desinstalar Desktop	1
01/07/2024	Desinstalar Impressora	2
01/07/2024	Desinstalar Monitor	2
01/07/2024	Devolver DVD/USB	3
01/07/2024	Devolver Equipamento de Firewall	1
01/07/2024	Devolver Monitor	12
01/07/2024	Devolver Notebook	3
01/07/2024	Devolver Servidor de Rede	6
01/07/2024	Devolver webcam	4
01/07/2024	Disponibilizar Desktop	4
01/07/2024	Disponibilizar Impressora	3
01/07/2024	Disponibilizar Monitor	2
01/07/2024	Disponibilizar Notebook	5
01/07/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	10
01/07/2024	Disponibilizar Switch	1
01/07/2024	Editar Procedimento Operacional Padrão	1
01/07/2024	Emitir Certificado Digital	1
01/07/2024	Enviar Comunicados	11
01/07/2024	Excluir Driver	2
01/07/2024	Excluir GPO	1
01/07/2024	Excluir Grupos no Active Directory	1
01/07/2024	Excluir Máquina Virtual	1
01/07/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/07/2024	Excluir Procedimento Operacional Padrão	1
01/07/2024	Excluir SIEM	1
01/07/2024	Excluir Servidor de Arquivos	2
01/07/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/07/2024	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	2
01/07/2024	Indisponibilidade em Desktop	3
01/07/2024	Indisponibilidade em Impressora	5
01/07/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/07/2024	Indisponibilidade em Notebook	3
01/07/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	7
01/07/2024	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/07/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/07/2024	Indisponibilidade em Serviço de DHCP	2
01/07/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	3
01/07/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	5
01/07/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/07/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	2
01/07/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/07/2024	Instalar Driver	3
01/07/2024	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/07/2024	Instalar Impressora	9
01/07/2024	Instalar Monitor	2
01/07/2024	Instalar SIEM	1
01/07/2024	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/07/2024	Instalar Servidor de Rede	9
01/07/2024	Instalar Software aplicativo	28
01/07/2024	Instalar Switch	3
01/07/2024	Instalar Toner Impressora	1
01/07/2024	Instalar headset	1
01/07/2024	Manutenção de GPO	6
01/07/2024	Manutenção de Link de Rede	6
01/07/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/07/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	4
01/07/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	1
01/07/2024	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/07/2024	Manutenção de Serviço DHCP	2
01/07/2024	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/07/2024	Manutenção de Serviço de VPN	18
01/07/2024	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/07/2024	Manutenção de Software Aplicativo	30
01/07/2024	Migrar Máquina Virtual	34
01/07/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	3
01/07/2024	Migração de Dados no Sharepoint	2
01/07/2024	Prestar Informação	1
01/07/2024	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/07/2024	Realizar testes de hardware	7
01/07/2024	Retirar Servidor de Aplicação	1
01/07/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/08/2024	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/08/2024	Analisar Bancos de Dados	1
01/08/2024	Backup de Caixa de Correio	1
01/08/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	26

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2024	Confeccionar cabo de rede	1
01/08/2024	Configurar Servidor de Aplicação	3
01/08/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/08/2024	Desinstalar Impressora	2
01/08/2024	Desinstalar Monitor	4
01/08/2024	Desinstalar Roteador	1
01/08/2024	Devolver DVD/USB	4
01/08/2024	Devolver Monitor	9
01/08/2024	Devolver Notebook	1
01/08/2024	Devolver Servidor de Rede	5
01/08/2024	Disponibilizar Desktop	5
01/08/2024	Disponibilizar Documentação	1
01/08/2024	Disponibilizar Impressora	1
01/08/2024	Disponibilizar Monitor	1
01/08/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	13
01/08/2024	Disponibilizar headset	2
01/08/2024	Disponibilizar webcam	1
01/08/2024	Editar Caixa de Correio	1
01/08/2024	Editar Grupos no Active Directory	1
01/08/2024	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/08/2024	Editar View Banco de Dados	2
01/08/2024	Emitir Certificado Digital	1
01/08/2024	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/08/2024	Enviar Comunicados	6
01/08/2024	Excluir Driver	3
01/08/2024	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/08/2024	Excluir GPO	1
01/08/2024	Excluir Máquina Virtual	2
01/08/2024	Excluir Registro DNS	1
01/08/2024	Excluir SIEM	3
01/08/2024	Excluir Servidor de Impressão	1
01/08/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/08/2024	Excluir View Banco de Dados	1
01/08/2024	Identificar vulnerabilidades de segurança no ambiente de TIC	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Desktop	4
01/08/2024	Indisponibilidade em Impressora	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/08/2024	Indisponibilidade em Notebook	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/08/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	4

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/08/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2
01/08/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/08/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/08/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/08/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	3
01/08/2024	Instalar Desktop	1
01/08/2024	Instalar Driver	5
01/08/2024	Instalar Impressora	6
01/08/2024	Instalar Notebook	2
01/08/2024	Instalar SIEM	4
01/08/2024	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/08/2024	Instalar Servidor de Rede	8
01/08/2024	Instalar Serviço Antivírus	1
01/08/2024	Instalar Serviço de Backup	3
01/08/2024	Instalar Software aplicativo	41
01/08/2024	Instalar Switch	3
01/08/2024	Instalar Toner Impressora	1
01/08/2024	Instalar webcam	1
01/08/2024	Manutenção de GPO	1
01/08/2024	Manutenção de Link de Rede	5
01/08/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/08/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/08/2024	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/08/2024	Manutenção de Serviço de VPN	5
01/08/2024	Manutenção de Software Aplicativo	11
01/08/2024	Migrar Máquina Virtual	12
01/08/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/08/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/08/2024	Realizar testes de hardware	6
01/08/2024	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/09/2024	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/09/2024	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/09/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	23
01/09/2024	Configurar Sistemas/Serviço em Serviço de Monitoramento	1
01/09/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/09/2024	Desinstalar Impressora	8
01/09/2024	Desinstalar Monitor	3
01/09/2024	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/09/2024	Devolver DVD/USB	1
01/09/2024	Devolver Monitor	17
01/09/2024	Devolver Notebook	2
01/09/2024	Devolver Servidor de Rede	2
01/09/2024	Disponibilizar Desktop	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2024	Disponibilizar Impressora	7
01/09/2024	Disponibilizar Monitor	1
01/09/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	10
01/09/2024	Disponibilizar headset	1
01/09/2024	Editar Registro DNS	1
01/09/2024	Editar Servidor de Impressão	1
01/09/2024	Emitir Certificado Digital	7
01/09/2024	Enviar Comunicados	8
01/09/2024	Excluir Máquina Virtual	4
01/09/2024	Excluir SIEM	2
01/09/2024	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/09/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	10
01/09/2024	Identificar vulnerabilidades de segurança no ambiente de TIC	1
01/09/2024	Incluir Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Desktop	5
01/09/2024	Indisponibilidade em Impressora	3
01/09/2024	Indisponibilidade em Notebook	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2
01/09/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	5
01/09/2024	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/09/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/09/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	1
01/09/2024	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/09/2024	Instalar Driver	6
01/09/2024	Instalar Impressora	7
01/09/2024	Instalar Monitor	1
01/09/2024	Instalar SIEM	2
01/09/2024	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/09/2024	Instalar Servidor de Rede	2
01/09/2024	Instalar Serviço Antivírus	1
01/09/2024	Instalar Serviço de Backup	1
01/09/2024	Instalar Software aplicativo	19
01/09/2024	Instalar Toner Impressora	7
01/09/2024	Manutenção de GPO	3
01/09/2024	Manutenção de Link de Rede	5
01/09/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/09/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/09/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/09/2024	Manutenção de Servidor de Arquivos	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/09/2024	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/09/2024	Manutenção de Serviço de VPN	8
01/09/2024	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/09/2024	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/09/2024	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/09/2024	Manutenção de Software Aplicativo	16
01/09/2024	Migrar Máquina Virtual	4
01/09/2024	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/09/2024	Realizar testes de hardware	9
01/09/2024	Restaurar Backup	1
01/09/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/09/2024	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/10/2024	Acompanhar Reunião	1
01/10/2024	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/10/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	22
01/10/2024	Configurar DVD/USB	1
01/10/2024	Configurar Servidor de Aplicação	3
01/10/2024	Configurar Switch	1
01/10/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	4
01/10/2024	Desinstalar Monitor	8
01/10/2024	Devolver DVD/USB	1
01/10/2024	Devolver Desktop	5
01/10/2024	Devolver Monitor	5
01/10/2024	Devolver Notebook	6
01/10/2024	Devolver headset	1
01/10/2024	Devolver webcam	1
01/10/2024	Disponibilizar Desktop	11
01/10/2024	Disponibilizar Impressora	8
01/10/2024	Disponibilizar Notebook	3
01/10/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	7
01/10/2024	Editar Servidor de Impressão	1
01/10/2024	Emitir Certificado Digital	5
01/10/2024	Enviar Comunicados	3
01/10/2024	Excluir Catálogo de Serviços	1
01/10/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/10/2024	Excluir SIEM	4
01/10/2024	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/10/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/10/2024	Executar Backup Diferencial	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Desktop	7
01/10/2024	Indisponibilidade em Impressora	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/10/2024	Indisponibilidade em Servidor de Rede	2
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	2
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de DNS	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	8
01/10/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/10/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	4
01/10/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	4
01/10/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/10/2024	Instalar Desktop	2
01/10/2024	Instalar Driver	6
01/10/2024	Instalar Impressora	5
01/10/2024	Instalar Monitor	4
01/10/2024	Instalar Notebook	2
01/10/2024	Instalar SIEM	6
01/10/2024	Instalar Servidor de Rede	7
01/10/2024	Instalar Software aplicativo	44
01/10/2024	Instalar Switch	2
01/10/2024	Instalar Toner Impressora	2
01/10/2024	Instalar headset	2
01/10/2024	Manutenção de Caixa de Correio	1
01/10/2024	Manutenção de GPO	1
01/10/2024	Manutenção de Link de Rede	9
01/10/2024	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	3
01/10/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/10/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	3
01/10/2024	Manutenção de Serviço de Backup	1
01/10/2024	Manutenção de Serviço de VPN	6
01/10/2024	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/10/2024	Manutenção de Software Aplicativo	21
01/10/2024	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	2
01/10/2024	Migrar Máquina Virtual	12
01/10/2024	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/10/2024	Realizar testes de Restauração	1
01/10/2024	Realizar testes de hardware	4
01/10/2024	Restaurar Backup	1
01/10/2024	Retirar Toner Impressora	2
01/11/2024	Acompanhar Reunião	3
01/11/2024	Backup de Bancos de Dados	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/11/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	18
01/11/2024	Configurar DVD/USB	1
01/11/2024	Configurar Ponto de Rede	1
01/11/2024	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/11/2024	Configurar Software Aplicativo	1
01/11/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/11/2024	Desinstalar Impressora	3
01/11/2024	Desinstalar Monitor	2
01/11/2024	Devolver DVD/USB	1
01/11/2024	Devolver Monitor	5
01/11/2024	Devolver Roteador	1
01/11/2024	Devolver Servidor de Rede	2
01/11/2024	Devolver Switch	1
01/11/2024	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/11/2024	Disponibilizar Impressora	3
01/11/2024	Disponibilizar Monitor	1
01/11/2024	Disponibilizar Notebook	1
01/11/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	4
01/11/2024	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/11/2024	Editar Registro DNS	1
01/11/2024	Editar Índice Banco de Dados	1
01/11/2024	Emitir Certificado Digital	3
01/11/2024	Enviar Comunicados	4
01/11/2024	Excluir GPO	1
01/11/2024	Excluir Máquina Virtual	1
01/11/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/11/2024	Excluir SIEM	3
01/11/2024	Excluir Servidor de Impressão	1
01/11/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	2
01/11/2024	Executar Backup Incremental	1
01/11/2024	Indisponibilidade em Desktop	3
01/11/2024	Indisponibilidade em Impressora	1
01/11/2024	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/11/2024	Indisponibilidade em Notebook	1
01/11/2024	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	5
01/11/2024	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/11/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	7
01/11/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	3
01/11/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/11/2024	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/11/2024	Instalar CD/DVD USB	1
01/11/2024	Instalar Driver	7

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/11/2024	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/11/2024	Instalar Impressora	10
01/11/2024	Instalar Monitor	1
01/11/2024	Instalar Notebook	7
01/11/2024	Instalar SIEM	4
01/11/2024	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/11/2024	Instalar Servidor de Rede	16
01/11/2024	Instalar Software aplicativo	39
01/11/2024	Instalar Switch	1
01/11/2024	Instalar Toner Impressora	3
01/11/2024	Instalar headset	1
01/11/2024	Manutenção de Bancos de Dados	1
01/11/2024	Manutenção de GPO	1
01/11/2024	Manutenção de Link de Rede	8
01/11/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/11/2024	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/11/2024	Manutenção de Serviço de VPN	12
01/11/2024	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/11/2024	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/11/2024	Manutenção de Software Aplicativo	15
01/11/2024	Migrar Máquina Virtual	5
01/11/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/11/2024	Realizar testes de hardware	7
01/11/2024	Restaurar Backup	1
01/11/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/11/2024	Tratar incidentes cibernéticos	1
01/12/2024	Acompanhar Reunião	1
01/12/2024	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/12/2024	Conceder acesso a Banco de Dados	14
01/12/2024	Configurar Monitor	1
01/12/2024	Configurar Servidor de Aplicação	3
01/12/2024	Criar Equipes no Microsoft Teams	5
01/12/2024	Criar Grupos no Office 365	1
01/12/2024	Criar Sites no Sharepoint	1
01/12/2024	Desinstalar Impressora	6
01/12/2024	Devolver DVD/USB	5
01/12/2024	Devolver Monitor	7
01/12/2024	Devolver Servidor de Rede	1
01/12/2024	Devolver webcam	2
01/12/2024	Disponibilizar Impressora	4
01/12/2024	Disponibilizar Monitor	1
01/12/2024	Disponibilizar Notebook	3
01/12/2024	Disponibilizar Roteador	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/12/2024	Disponibilizar Servidor de Rede	7
01/12/2024	Editar Sites no Sharepoint	1
01/12/2024	Emitir Certificado Digital	2
01/12/2024	Enviar Comunicados	2
01/12/2024	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/12/2024	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/12/2024	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	3
01/12/2024	Indisponibilidade em Desktop	1
01/12/2024	Indisponibilidade em Impressora	3
01/12/2024	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/12/2024	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/12/2024	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/12/2024	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/12/2024	Indisponibilidade em Serviço de VPN	9
01/12/2024	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/12/2024	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	4
01/12/2024	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/12/2024	Indisponibilidade em Sistema Web	2
01/12/2024	Instalar Driver	3
01/12/2024	Instalar Impressora	10
01/12/2024	Instalar Monitor	3
01/12/2024	Instalar SIEM	7
01/12/2024	Instalar Servidor de Rede	6
01/12/2024	Instalar Software aplicativo	31
01/12/2024	Instalar Switch	2
01/12/2024	Instalar Toner Impressora	2
01/12/2024	Manutenção de GPO	1
01/12/2024	Manutenção de Link de Rede	2
01/12/2024	Manutenção de Rede IP/VLAN	5
01/12/2024	Manutenção de Servidor de Aplicação	6
01/12/2024	Manutenção de Serviço de VPN	6
01/12/2024	Manutenção de Software Aplicativo	23
01/12/2024	Migrar Máquina Virtual	4
01/12/2024	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/12/2024	Realizar testes de hardware	4
01/12/2024	Remanejar Monitor	1
01/12/2024	Retirar Toner Impressora	1
01/01/2025	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/01/2025	Backup de Caixa de Correio	1
01/01/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	64
01/01/2025	Configurar DVD/USB	2
01/01/2025	Configurar Driver	1
01/01/2025	Configurar Servidor de Aplicação	5

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/01/2025	Criar Grupos no Active Directory	1
01/01/2025	Criar Sites no Sharepoint	2
01/01/2025	Desinstalar Aplicação de Virtualização	3
01/01/2025	Desinstalar Impressora	4
01/01/2025	Desinstalar Monitor	6
01/01/2025	Desinstalar Notebook	2
01/01/2025	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/01/2025	Desinstalar Software Aplicativo	1
01/01/2025	Desinstalar webcam	1
01/01/2025	Devolver Equipamento de Firewall	2
01/01/2025	Devolver Monitor	21
01/01/2025	Devolver Notebook	1
01/01/2025	Devolver Servidor de Rede	1
01/01/2025	Devolver Switch	1
01/01/2025	Disponibilizar Desktop	3
01/01/2025	Disponibilizar Impressora	13
01/01/2025	Disponibilizar Monitor	4
01/01/2025	Disponibilizar Notebook	1
01/01/2025	Disponibilizar Roteador	1
01/01/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	3
01/01/2025	Disponibilizar Switch	4
01/01/2025	Editar GPO	1
01/01/2025	Editar Grupos no Office 365	1
01/01/2025	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/01/2025	Emitir Certificado Digital	2
01/01/2025	Enviar Comunicados	8
01/01/2025	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/01/2025	Excluir GPO	1
01/01/2025	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/01/2025	Excluir SIEM	8
01/01/2025	Excluir Servidor de Arquivos	3
01/01/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/01/2025	Excluir View Banco de Dados	1
01/01/2025	Indisponibilidade em Desktop	11
01/01/2025	Indisponibilidade em Impressora	1
01/01/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	5
01/01/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	6
01/01/2025	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de DNS	1
01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	3
01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	3
01/01/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	4
01/01/2025	Indisponibilidade em Sistema Operacional	2
01/01/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/01/2025	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	2
01/01/2025	Instalar Aplicação de Virtualização	9
01/01/2025	Instalar Desktop	1
01/01/2025	Instalar Driver	30
01/01/2025	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/01/2025	Instalar Impressora	20
01/01/2025	Instalar Monitor	2
01/01/2025	Instalar Notebook	1
01/01/2025	Instalar SIEM	8
01/01/2025	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/01/2025	Instalar Servidor de Rede	22
01/01/2025	Instalar Serviço de Backup	1
01/01/2025	Instalar Software aplicativo	120
01/01/2025	Instalar Switch	6
01/01/2025	Instalar Toner Impressora	4
01/01/2025	Instalar headset	1
01/01/2025	Instalar webcam	1
01/01/2025	Manutenção de GPO	7
01/01/2025	Manutenção de Link de Rede	16
01/01/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/01/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	16
01/01/2025	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/01/2025	Manutenção de Serviço Antivirus	2
01/01/2025	Manutenção de Serviço de VPN	9
01/01/2025	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/01/2025	Manutenção de Software Aplicativo	35
01/01/2025	Migrar Máquina Virtual	20
01/01/2025	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/01/2025	Realizar hardening de segurança nos equipamentos de TIC	1
01/01/2025	Realizar testes de hardware	11
01/01/2025	Restaurar Backup	2
01/01/2025	Retirar Toner Impressora	5
01/02/2025	Apoiar na análise forense de equipamentos de TIC	1
01/02/2025	Atribuir Licença de Software	3
01/02/2025	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/02/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	53
01/02/2025	Confeccionar cabo de rede	1
01/02/2025	Configurar Servidor de Aplicação	3
01/02/2025	Configurar Software Aplicativo	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2025	Criar Catálogo de Serviços	1
01/02/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/02/2025	Criar Sites no Sharepoint	2
01/02/2025	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/02/2025	Criar/Modificar/Excluir Regra de Firewall	1
01/02/2025	Desinstalar CD/DVD USB	1
01/02/2025	Desinstalar Impressora	2
01/02/2025	Desinstalar Monitor	2
01/02/2025	Desinstalar Roteador	1
01/02/2025	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/02/2025	Devolver DVD/USB	1
01/02/2025	Devolver Monitor	30
01/02/2025	Devolver Notebook	2
01/02/2025	Devolver Servidor de Rede	1
01/02/2025	Devolver webcam	1
01/02/2025	Disponibilizar Desktop	3
01/02/2025	Disponibilizar Impressora	9
01/02/2025	Disponibilizar Monitor	4
01/02/2025	Disponibilizar Notebook	1
01/02/2025	Disponibilizar Relatório	1
01/02/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	2
01/02/2025	Editar Grupos no Active Directory	1
01/02/2025	Editar Grupos no Office 365	2
01/02/2025	Emitir Certificado Digital	2
01/02/2025	Enviar Comunicados	7
01/02/2025	Excluir Driver	1
01/02/2025	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/02/2025	Excluir GPO	2
01/02/2025	Excluir Máquina Virtual	1
01/02/2025	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/02/2025	Excluir SIEM	2
01/02/2025	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/02/2025	Excluir Serviço de Backup	1
01/02/2025	Excluir Serviço de VPN	1
01/02/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	14
01/02/2025	Excluir View Banco de Dados	3
01/02/2025	Indisponibilidade em Desktop	12
01/02/2025	Indisponibilidade em Impressora	3
01/02/2025	Indisponibilidade em Notebook	4
01/02/2025	Indisponibilidade em Ponto de Rede	3
01/02/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	9
01/02/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/02/2025	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/02/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	1
01/02/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	8
01/02/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	6
01/02/2025	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	3
01/02/2025	Instalar Aplicação de Virtualização	1
01/02/2025	Instalar Driver	19
01/02/2025	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/02/2025	Instalar Impressora	15
01/02/2025	Instalar Monitor	3
01/02/2025	Instalar Notebook	4
01/02/2025	Instalar SIEM	8
01/02/2025	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/02/2025	Instalar Servidor de Rede	5
01/02/2025	Instalar Software aplicativo	74
01/02/2025	Instalar Switch	3
01/02/2025	Instalar Toner Impressora	5
01/02/2025	Manutenção de GPO	6
01/02/2025	Manutenção de Link de Rede	17
01/02/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/02/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	6
01/02/2025	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/02/2025	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/02/2025	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/02/2025	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/02/2025	Manutenção de Sistema Operacional	3
01/02/2025	Manutenção de Sites no Sharepoint	1
01/02/2025	Manutenção de Software Aplicativo	28
01/02/2025	Manutenção do Microsoft Endpoint Manager	1
01/02/2025	Migrar Máquina Virtual	65
01/02/2025	Realizar Inspeção de Código-Fonte	1
01/02/2025	Realizar testes de Restauração	1
01/02/2025	Realizar testes de hardware	6
01/02/2025	Retirar Toner Impressora	3
01/02/2025	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/03/2025	Acompanhar Reunião	2
01/03/2025	Alterar Alertas em Serviço de Monitoramento	1
01/03/2025	Analisar Bancos de Dados	1
01/03/2025	Bloqueio de Conta de Rede	2
01/03/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	20
01/03/2025	Configurar SIEM	1
01/03/2025	Configurar Servidor de Aplicação	2
01/03/2025	Configurar Servidor de Rede	1
01/03/2025	Configurar Software Aplicativo	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	2
01/03/2025	Criar Usuário Local em Sistema Operacional	1
01/03/2025	Desinstalar Equipamento de Firewall	1
01/03/2025	Desinstalar Impressora	4
01/03/2025	Desinstalar Monitor	5
01/03/2025	Desinstalar webcam	1
01/03/2025	Devolver DVD/USB	1
01/03/2025	Devolver Monitor	7
01/03/2025	Devolver Notebook	3
01/03/2025	Devolver webcam	1
01/03/2025	Disponibilizar Desktop	2
01/03/2025	Disponibilizar Impressora	2
01/03/2025	Disponibilizar Monitor	6
01/03/2025	Disponibilizar Notebook	1
01/03/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	7
01/03/2025	Editar Grupos no Active Directory	2
01/03/2025	Editar Grupos no Office 365	1
01/03/2025	Editar Procedimento Operacional Padrão	1
01/03/2025	Editar Índice Banco de Dados	1
01/03/2025	Elaborar Cronograma	1
01/03/2025	Emitir Certificado Digital	1
01/03/2025	Enviar Comunicados	7
01/03/2025	Excluir Driver	1
01/03/2025	Excluir Grupos no Office 365	2
01/03/2025	Excluir Máquina Virtual	2
01/03/2025	Excluir SIEM	3
01/03/2025	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/03/2025	Excluir Sites no Sharepoint	1
01/03/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	4
01/03/2025	Excluir View Banco de Dados	2
01/03/2025	Formatar Notebook	2
01/03/2025	Indisponibilidade em Desktop	7
01/03/2025	Indisponibilidade em Impressora	1
01/03/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/03/2025	Indisponibilidade em Notebook	3
01/03/2025	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/03/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	3
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	2
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	2
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/03/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/03/2025	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/03/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/03/2025	Instalar Driver	2
01/03/2025	Instalar Impressora	11
01/03/2025	Instalar Monitor	5
01/03/2025	Instalar SIEM	3
01/03/2025	Instalar Servidor de Arquivos	3
01/03/2025	Instalar Servidor de Rede	8
01/03/2025	Instalar Serviço Antivírus	1
01/03/2025	Instalar Serviço de Backup	1
01/03/2025	Instalar Software aplicativo	72
01/03/2025	Instalar Switch	1
01/03/2025	Instalar Toner Impressora	4
01/03/2025	Instalar webcam	1
01/03/2025	Manutenção de GPO	3
01/03/2025	Manutenção de Link de Rede	7
01/03/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/03/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	3
01/03/2025	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/03/2025	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/03/2025	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/03/2025	Manutenção de Software Aplicativo	6
01/03/2025	Migrar Máquina Virtual	7
01/03/2025	Realizar testes de hardware	2
01/03/2025	Retirar Toner Impressora	1
01/03/2025	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	2
01/04/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	33
01/04/2025	Configurar DVD/USB	1
01/04/2025	Configurar Driver	1
01/04/2025	Configurar Impressora	1
01/04/2025	Configurar Servidor de Aplicação	6
01/04/2025	Configurar Switch	1
01/04/2025	Criar Catálogo de Serviços	1
01/04/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	4
01/04/2025	Criar GPO	1
01/04/2025	Desinstalar Impressora	2
01/04/2025	Desinstalar Monitor	5
01/04/2025	Desinstalar Notebook	2
01/04/2025	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/04/2025	Desinstalar Switch	1
01/04/2025	Desinstalar webcam	1
01/04/2025	Devolver Desktop	2
01/04/2025	Devolver Monitor	54

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2025	Devolver Notebook	11
01/04/2025	Devolver Servidor de Rede	1
01/04/2025	Devolver webcam	3
01/04/2025	Disponibilizar Aplicativo no Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2025	Disponibilizar Desktop	5
01/04/2025	Disponibilizar Impressora	2
01/04/2025	Disponibilizar Monitor	8
01/04/2025	Disponibilizar Notebook	2
01/04/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	14
01/04/2025	Editar GPO	3
01/04/2025	Editar Imagem de Sistema Operacional	1
01/04/2025	Editar Perfil de Acesso	1
01/04/2025	Editar Servidor de Impressão	1
01/04/2025	Elaborar relatórios de incidentes cibernéticos	1
01/04/2025	Emitir Certificado Digital	2
01/04/2025	Emitir Relatório no Microsoft Endpoint Manager	1
01/04/2025	Enviar Comunicados	3
01/04/2025	Excluir Equipes no Microsoft Teams	1
01/04/2025	Excluir Máquina Virtual	1
01/04/2025	Excluir Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	2
01/04/2025	Excluir SIEM	3
01/04/2025	Excluir Servidor de Arquivos	2
01/04/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	5
01/04/2025	Formatar Notebook	1
01/04/2025	Indisponibilidade em Desktop	8
01/04/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	5
01/04/2025	Indisponibilidade em Notebook	5
01/04/2025	Indisponibilidade em Ponto de Rede	1
01/04/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	6
01/04/2025	Indisponibilidade em Servidor de Rede	6
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	3
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de Backup	1
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de Firewall	1
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	4
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	2
01/04/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	9
01/04/2025	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/04/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	10
01/04/2025	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/04/2025	Instalar Driver	20
01/04/2025	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/04/2025	Instalar Impressora	10
01/04/2025	Instalar Monitor	9

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/04/2025	Instalar Notebook	2
01/04/2025	Instalar SIEM	5
01/04/2025	Instalar Servidor de Arquivos	2
01/04/2025	Instalar Servidor de Rede	11
01/04/2025	Instalar Serviço Antivírus	1
01/04/2025	Instalar Software aplicativo	94
01/04/2025	Instalar Switch	1
01/04/2025	Instalar Toner Impressora	2
01/04/2025	Instalar webcam	2
01/04/2025	Manutenção de Caixa de Correio	2
01/04/2025	Manutenção de DMZ	2
01/04/2025	Manutenção de GPO	10
01/04/2025	Manutenção de Link de Rede	8
01/04/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/04/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	10
01/04/2025	Manutenção de Serviço Antivirus	2
01/04/2025	Manutenção de Serviço de Backup	3
01/04/2025	Manutenção de Serviço de VPN	3
01/04/2025	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/04/2025	Manutenção de Software Aplicativo	10
01/04/2025	Migrar Máquina Virtual	5
01/04/2025	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/04/2025	Realizar testes de hardware	9
01/04/2025	Restaurar Backup	2
01/04/2025	Retirar Toner Impressora	2
01/05/2025	Aplicar patches de segurança em ambientes Windows e Linux	1
01/05/2025	Backup de Caixa de Correio	2
01/05/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	22
01/05/2025	Configurar Driver	2
01/05/2025	Configurar Monitor	2
01/05/2025	Configurar Notebook	1
01/05/2025	Configurar Servidor de Impressão	1
01/05/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	4
01/05/2025	Criar Sites no Sharepoint	1
01/05/2025	Criar View Banco de Dados	1
01/05/2025	Desinstalar Impressora	3
01/05/2025	Desinstalar Monitor	2
01/05/2025	Desinstalar Notebook	1
01/05/2025	Devolver DVD/USB	1
01/05/2025	Devolver Monitor	7
01/05/2025	Devolver Notebook	2
01/05/2025	Devolver Servidor de Rede	1
01/05/2025	Devolver webcam	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2025	Disponibilizar Desktop	3
01/05/2025	Disponibilizar Impressora	5
01/05/2025	Disponibilizar Monitor	5
01/05/2025	Disponibilizar Notebook	2
01/05/2025	Disponibilizar Relatório	1
01/05/2025	Disponibilizar Switch	2
01/05/2025	Editar Documentação	1
01/05/2025	Editar Mapeamento de Rede Lógica	1
01/05/2025	Elaborar relatórios de incidentes cibernéticos	1
01/05/2025	Enviar Comunicados	8
01/05/2025	Excluir SIEM	10
01/05/2025	Excluir Serviço DNS	1
01/05/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	8
01/05/2025	Excluir View Banco de Dados	1
01/05/2025	Executar Backup Incremental	1
01/05/2025	Formatar Notebook	1
01/05/2025	Indisponibilidade em Desktop	7
01/05/2025	Indisponibilidade em Impressora	3
01/05/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	2
01/05/2025	Indisponibilidade em Notebook	2
01/05/2025	Indisponibilidade em Ponto de Rede	5
01/05/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	4
01/05/2025	Indisponibilidade em Servidor de Banco de Dados	1
01/05/2025	Indisponibilidade em Servidor de Rede	2
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	3
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	3
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	2
01/05/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	2
01/05/2025	Indisponibilidade em Sistema Operacional	1
01/05/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	5
01/05/2025	Indisponibilidade em Sistema de Monitoramento	1
01/05/2025	Instalar Driver	11
01/05/2025	Instalar Impressora	5
01/05/2025	Instalar Monitor	4
01/05/2025	Instalar Notebook	2
01/05/2025	Instalar SIEM	8
01/05/2025	Instalar Servidor de Rede	4
01/05/2025	Instalar Serviço Antivírus	1
01/05/2025	Instalar Serviço de Backup	1
01/05/2025	Instalar Software aplicativo	71
01/05/2025	Instalar Switch	1

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/05/2025	Instalar Toner Impressora	4
01/05/2025	Instalar headset	1
01/05/2025	Instalar webcam	2
01/05/2025	Manutenção de GPO	6
01/05/2025	Manutenção de Link de Rede	11
01/05/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	2
01/05/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	11
01/05/2025	Manutenção de Servidor de Arquivos	2
01/05/2025	Manutenção de Serviço de VPN	2
01/05/2025	Manutenção de Sistema Operacional	2
01/05/2025	Manutenção de Software Aplicativo	26
01/05/2025	Manutenção de Topologia de Rede	1
01/05/2025	Migrar Máquina Virtual	30
01/05/2025	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/05/2025	Realizar testes de hardware	6
01/05/2025	Restaurar Backup	1
01/05/2025	Retirar Toner Impressora	2
01/05/2025	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/06/2025	Bloqueio de Conta de Rede	1
01/06/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	29
01/06/2025	Configurar Driver	1
01/06/2025	Configurar Monitor	1
01/06/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	3
01/06/2025	Desinstalar Impressora	1
01/06/2025	Desinstalar Monitor	3
01/06/2025	Desinstalar Servidor de Rede	1
01/06/2025	Devolver Monitor	12
01/06/2025	Devolver Notebook	1
01/06/2025	Devolver webcam	2
01/06/2025	Disponibilizar Equipamento de Firewall	1
01/06/2025	Disponibilizar Impressora	3
01/06/2025	Disponibilizar Monitor	1
01/06/2025	Disponibilizar Notebook	1
01/06/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	3
01/06/2025	Disponibilizar headset	1
01/06/2025	Editar Servidor de Impressão	4
01/06/2025	Enviar Comunicados	3
01/06/2025	Excluir Driver	1
01/06/2025	Excluir GPO	1
01/06/2025	Excluir SIEM	4
01/06/2025	Excluir Servidor de Arquivos	1
01/06/2025	Excluir Sites no Sharepoint	2
01/06/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	7

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/06/2025	Formatar Notebook	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Desktop	4
01/06/2025	Indisponibilidade em Impressora	4
01/06/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	5
01/06/2025	Indisponibilidade em Notebook	2
01/06/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Servidor de Rede	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Backup	2
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Correio Eletrônico	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Servidor de Arquivos	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	13
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Virtualização	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/06/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	3
01/06/2025	Instalar Aplicação de Virtualização	2
01/06/2025	Instalar Driver	21
01/06/2025	Instalar Impressora	11
01/06/2025	Instalar Monitor	3
01/06/2025	Instalar Notebook	1
01/06/2025	Instalar SIEM	15
01/06/2025	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/06/2025	Instalar Servidor de Rede	8
01/06/2025	Instalar Software aplicativo	46
01/06/2025	Instalar Switch	1
01/06/2025	Instalar Toner Impressora	3
01/06/2025	Manutenção de GPO	7
01/06/2025	Manutenção de Link de Rede	9
01/06/2025	Manutenção de Pacote de Drivers no Microsoft Endpoint Manager	1
01/06/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	3
01/06/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	2
01/06/2025	Manutenção de Servidor de Arquivos	3
01/06/2025	Manutenção de Serviço Antivirus	1
01/06/2025	Manutenção de Serviço DHCP	2
01/06/2025	Manutenção de Serviço de VPN	4
01/06/2025	Manutenção de Serviço de Wi-Fi	1
01/06/2025	Manutenção de Software Aplicativo	14
01/06/2025	Migrar Máquina Virtual	6
01/06/2025	Realizar Inspeção de Código-Fonte	2
01/06/2025	Tratar vulnerabilidades de segurança em ativos de TIC	1
01/07/2025	Bloqueio de Conta de Rede	3
01/07/2025	Conceder acesso a Banco de Dados	32

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2025	Configurar Driver	1
01/07/2025	Configurar Notebook	1
01/07/2025	Criar Equipes no Microsoft Teams	6
01/07/2025	Criar Sites no Sharepoint	1
01/07/2025	Desinstalar Impressora	2
01/07/2025	Desinstalar Notebook	1
01/07/2025	Devolver Desktop	1
01/07/2025	Devolver Monitor	5
01/07/2025	Devolver Notebook	1
01/07/2025	Devolver webcam	2
01/07/2025	Disponibilizar Equipamento de Firewall	1
01/07/2025	Disponibilizar Impressora	2
01/07/2025	Disponibilizar Monitor	2
01/07/2025	Disponibilizar Servidor de Rede	5
01/07/2025	Editar Tabela Banco de Dados	1
01/07/2025	Enviar Comunicados	7
01/07/2025	Excluir Documentação	1
01/07/2025	Excluir Driver	1
01/07/2025	Excluir GPO	3
01/07/2025	Excluir Imagem de Sistema Operacional	1
01/07/2025	Excluir SIEM	8
01/07/2025	Excluir Serviço de Backup	1
01/07/2025	Excluir Usuário Local em Sistema Operacional	7
01/07/2025	Formatar Notebook	1
01/07/2025	Indisponibilidade em Desktop	9
01/07/2025	Indisponibilidade em Impressora	1
01/07/2025	Indisponibilidade em Link de Rede	3
01/07/2025	Indisponibilidade em Notebook	4
01/07/2025	Indisponibilidade em Ponto de Rede	3
01/07/2025	Indisponibilidade em Servidor de Aplicação	2
01/07/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antispam	5
01/07/2025	Indisponibilidade em Serviço de Antivírus	1
01/07/2025	Indisponibilidade em Serviço de Impressão	1
01/07/2025	Indisponibilidade em Serviço de VPN	9
01/07/2025	Indisponibilidade em Serviço de Wi-Fi	1
01/07/2025	Indisponibilidade em Sistema Web	2
01/07/2025	Instalar Driver	16
01/07/2025	Instalar Equipamento de Firewall	1
01/07/2025	Instalar Impressora	8
01/07/2025	Instalar Notebook	3
01/07/2025	Instalar SIEM	2
01/07/2025	Instalar Servidor de Arquivos	1
01/07/2025	Instalar Servidor de Rede	3

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

01/07/2025	Instalar Software aplicativo	33
01/07/2025	Instalar Switch	2
01/07/2025	Instalar Toner Impressora	1
01/07/2025	Instalar headset	1
01/07/2025	Instalar webcam	1
01/07/2025	Manutenção de Caixa de Correio	1
01/07/2025	Manutenção de GPO	17
01/07/2025	Manutenção de Link de Rede	14
01/07/2025	Manutenção de Rede IP/VLAN	1
01/07/2025	Manutenção de Servidor de Aplicação	1
01/07/2025	Manutenção de Serviço de VPN	14
01/07/2025	Manutenção de Sistema Operacional	1
01/07/2025	Manutenção de Software Aplicativo	7
01/07/2025	Migrar Máquina Virtual	4
01/07/2025	Migração de Dados no Microsoft Teams	1
01/07/2025	Retirar Toner Impressora	2

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO VII

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

INTRODUÇÃO

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

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

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

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

a) Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

b) Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo, com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante, deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

c) Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e proceder também com a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

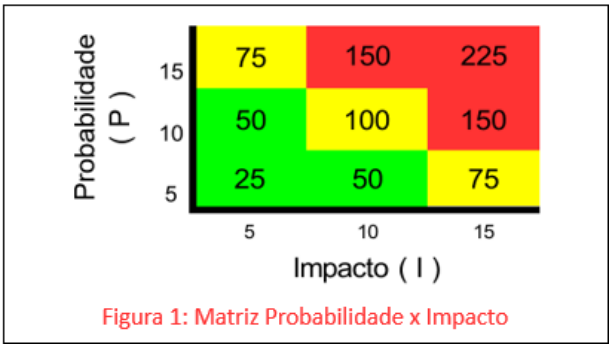


Figura 1: Matriz Probabilidade x Impacto

Exemplo de diretrizes de tratamento de riscos:

O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz probabilidade x impacto. Caso o risco enquadre-se na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto. Nos casos de riscos classificados como médio e alto, deve-se adotar obrigatoriamente as medidas preventivas previstas.

O gerenciamento de riscos deve ser realizado em harmonia com a Política de Gestão de Riscos do órgão prevista na Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016, registrando-se o alinhamento no Mapa de Gerenciamento de Riscos>.

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

2 – IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

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

Id	Risco	Relacionado ao(à):[1]	P 2	I 3	Nível de Risco (P x I)[4]
R01	Ausência de Recursos Orçamentários	Planejamento da Contratação	5	15	75
R02	Licitação Deserta	Seleção de Fornecedor	5	15	75

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

R03	Falha na transição contratual (início ou encerramento)	Gestão Contratual	10	10	100
R04	Falha na integração/customização da ferramenta ITSM (GLPI)	Gestão Contratual	5	10	50
R05	Descumprimento da LGPD ou normas de segurança	Gestão Contratual	5	15	75
R06	Atraso na apresentação de documentação para pagamento	Gestão Contratual	5	10	50
R07	Falha na comunicação entre EPE e Contratada	Gestão Contratual	5	15	75
R08	Baixa qualificação dos profissionais da contratada	Gestão Contratual	10	15	150
R09	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R10	Atraso no processo administrativo de contratação.	Planejamento da Contratação	10	15	150
R11	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R12	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R13	Contratação de fornecedor com baixa qualificação técnica.	Gestão Contratual	5	15	75
R14	Falta de dotação orçamentária para execução do contrato.	Gestão Contratual	5	15	75
R15	Descumprimento dos níveis de serviço previstos no Planejamento da Contratação.	Gestão Contratual	10	10	100
R16	Licitação frustrada/fracassada	Seleção do Fornecedor	10	10	100
R17	Ausência de Recursos Orçamentários	Gestão Contratual	5	15	75
R18	Rotatividade excessiva de profissionais alocados	Gestão Contratual	10	15	150
R19	Não atualização da Base de Conhecimento	Gestão Contratual	10	10	100

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

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

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Tecnológica.

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

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

[4]Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 94, de 2022, art. 2º, inciso XIII).

3 – AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Risco 01	**Risco:**	Ausência de Recursos Orçamentários	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Ausência de equipe de atendimento terceirizado para atendimento a demandas de TIC	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Planejamento prévio do orçamento.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Obtenção de Certificação Orçamentária e Financeira	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Adiar o certame.	Equipe de PCTIC

Risco 02	**Risco:**	Licitação deserta
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Ausência de equipe de atendimento terceirizado para atendimento a demandas de TIC
	Tratamento:	Aceitar

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Pesquisa com fornecedores.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Definição de requisitos necessários e suficientes	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Pesquisa de preços qualificada	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há	Equipe de PCTIC

Risco 03	**Risco:**	Falha na transição contratual (início ou encerramento)
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Média
	Dano 1:	Interrupção de serviços críticos.
	Dano 2:	Perda de conhecimento
	Dano 3:	Impacto nas operações da EPE
	Tratamento:	Evitar

	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Definição de regras bem redigidas de transição contratual.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Penalizações contratuais.	Gestor do Contrato

Risco 04	**Risco:**	Falha na integração/customização da ferramenta ITSM (GLPI)
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Médio

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	Dano 1:	Maior carga de trabalho para Nível 1 de atendimento, podendo causar atrasos no atendimento ao Cliente	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Não há	
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Registro manual temporário com automações posteriores	Contratada

Risco 05	**Risco:**	Descumprimento da LGPD ou normas de segurança	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Multas regulatórias.	
	Dano 2:	Danos reputacionais	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Termo de Sigilo obrigatório.	Equipe de PCTIC
	2	Incluir cláusulas de conformidade no contrato.	Equipe de PCTIC
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Suspensão de acessos.	Equipe de TIC
	2	Investigação interna e notificação às autoridades.	EPE

Risco 06	**Risco:**	Atraso na apresentação de documentação para pagamento	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso nos pagamentos.	
	Dano 2:	Impacto no fluxo de caixa da contratada	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	1	Designar responsável (Preposto) pelo faturamento engajado.	Contratada
	2	Padronizar modelos de relatórios.	Contratada
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há.	

Risco 07	**Risco:**	Falha na comunicação entre EPE e Contratada
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Retrabalho
	Dano 2:	Descumprimento de prazos
	Tratamento:	Mitigar

	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Disponibilidade 24x7 do Preposto	Contratada
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Reunião extraordinária de alinhamento	Fiscais de Contrato

Risco 08	**Risco:**	Baixa qualificação dos profissionais da contratada
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Alta
	Dano 1:	Indisponibilidade de sistemas e serviços
	Tratamento:	Mitigar

	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Detalhar perfis profissionais e suas capacidades.	Equipe de PCTIC
	2	Detalhar glosas e multas.	Equipe de PCTIC
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Solicitar substituição do(s) profissional(is)	Fiscais do Contrato

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Risco 09	**Risco:**	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Médio
	Dano 1:	Atraso na contratação da solução
	Tratamento:	Mitigar

Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
1	Verificar com antecedência todos os requisitos necessários para a EPE.	Equipe de PCTIC

Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
1	Não há	

Risco 10	**Risco:**	Atraso no processo administrativo de contratação
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC
	Tratamento:	Evitar

Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
1	Alocar profissionais dedicados para o Planejamento da Contratação	Gestor de PCTIC

Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
1	Atendimento a demandas feitos pelos empregados da EPE alocados na STI-Infra.	Superintendente de Tecnologia da Informação

Risco 11	**Risco:**	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC
	Tratamento:	Mitigar

Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	1	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Definição dos critérios de seleção de fornecedores com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Verificação do teor de impugnações e recursos em contrações similares.	Equipe de Planejamento da Contratação
	4	Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram a suspensão do processo licitatório.	Gestor de TIC
	2	Mitigação e eliminação das causas que obstruem o processo licitatório.	Equipe de PCTIC

Risco 12	**Risco:**	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Fazer Pesquisa de Preços ampla e detalhada.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Consultar fornecedores.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há.	

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Risco 13	**Risco:**	Contratação de fornecedor com baixa qualificação técnica	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Possíveis indisponibilidades de serviços e de sistemas.	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Especificar corretamente as exigências de qualificação técnica no pregão.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Analisar os documentos de qualificação técnica do fornecedor.	Equipe de Licitação e Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há.	

Risco 14	**Risco:**	Falta de dotação orçamentária para execução do contrato	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Empenhar anualmente o valor devido.	Gestor do Contrato.
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Remanejar recursos orçamentários.	Gestor Financeiro.

Risco 15	**Risco:**	Descumprimento dos níveis de serviço previstos no Planejamento da Contratação
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Médio
	Dano 1:	Degradação na disponibilidade de sistemas e serviços

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	Tratamento:	Evitar

Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
1	Especificar corretamente os níveis de serviços a serem atingidos pela contratada.	Equipe de PCTIC

Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
1	Aplicar glosas e sanções contratuais.	Equipe de Fiscalização e Gestor do Contrato

Risco 16	**Risco:**	Licitação frustrada/fracassada
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Médio
	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC
	Tratamento:	Aceitar

Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
1	Pesquisa com fornecedores.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Definição de requisitos necessários e suficientes	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Pesquisa de preços qualificada	Equipe de Planejamento da Contratação

Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
1	Não há	

Risco 17	**Risco:**	Ausência de recursos orçamentários para continuidade e renovação contratual
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Alto

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

	Dano 1:	Falta de profissionais terceirizados para atendimento às demandas de TIC	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Reserva/Remanejamento de Orçamento anualmente	STI
	2	Planejamento apropriado da licitação após 5 anos de contrato.	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Pesquisa de preços qualificada	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há	Equipe de PCTIC

Risco 18	**Risco:**	Rotatividade excessiva de profissionais alocados	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Perda de conhecimento tácito	
	Dano 2:	Queda de qualidade	
	Tratamento:	Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Planejamento de glosas/sanções para coibir essa prática	Equipe de PCTIC
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Não há	

Risco 19	**Risco:**	Não atualização da Base de Conhecimento	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Retrabalho	

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Dano 2:	Inconsistência no atendimento	
Tratamento:	Mitigar	

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Incluir indicador no IMR	Equipe de PCTIC

Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Não há	

4 – ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS

<Espaço para registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos, que poderá conter eventos relevantes relacionados ao gerenciamento de riscos, conforme exemplo abaixo>.

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos
DD/MM/AAAA	R17	P2	O Comitê de Governança Digital se reuniu em DD/MM/AAAA e deliberou quanto à lista dos sistemas prioritários a terem suas demandas executadas pela empresa de desenvolvimento de software.

5 – APROVAÇÃO E ASSINATURA

Elaborada por:

<nome>
<cargo>
<área>

Aprovada por:

<nome>
<cargo>
<área>

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

(Modelo a ser enviado pela Licitante, após solicitação do Pregoeiro)

À
Empresa de Pesquisa Energética – EPE
Praça Pio X, Nº 54, 5º andar, Centro,
Rio de Janeiro, RJ

Referência: Pregão Eletrônico nº **PE.EPE.008/2026**

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao Edital de Pregão nº **PE.EPE.008/2026**, informamos que o Valor Global, negociado durante a sessão pública do Pregão por nossa empresa ..... (Razão social da empresa), inscrita no CNPJ sob o nº ....., para a prestação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com central de atendimento remota e presencial na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da EPE, além da execução de tarefas de demanda não rotineiras, conforme especificação contida no Termo de Referência (ANEXO I) do Edital em tela, é de R$ ..... (valor por extenso).

Lote	Descrição	Quantidade (A)	Unidade	Valor Unitário (B)	Valor Total (A x B)
Único	Suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com central de atendimento remota e presencial na modalidade Service Desk; Suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da EPE; Execução de tarefas de demanda não rotineiras.	48	Mês		
Valor Global inserido no sistema Compras.Gov*					

*Valor Global: Negociado durante a sessão pública do Pregão.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

2. O valor ofertado inclui todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento fiel e integral do objeto deste Edital e seus anexos, bem como taxas, impostos e contribuições parafiscais.

3. Nossa proposta é válida por 90 (noventa) dias, contados de sua assinatura e consignada abaixo.

4. Declaramos, para os devidos fins, ter lido e compreendido os termos do Edital em pauta e que os produtos e serviços ofertados (se aplicável) atendem integralmente às especificações requeridas, constantes no ANEXO I – Termo de Referência.

5. Informamos abaixo nossos dados bancários: (Banco, Agência e Conta Corrente).

6. Informamos abaixo nossos dados para contato: (nome, endereço completo, e-mail, telefone, número de WhatsApp).

....., ... de ..... de 2026.

_____

CARIMBO, CNPJ E ASSINATURA DO(S) REPRESENTANTE(S) DA EMPRESA

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CONTRATO Nº CT-EPE-042/2026

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TIC), COMPREENDENDO OPERAÇÃO E SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC E ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC, QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA - EPE E A XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

A EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA - EPE, empresa pública federal vinculada ao Ministério de Minas e Energia, com sede na Esplanada dos Ministérios Bloco "U", Sala 752, Brasília/DF, CEP 70.065-900 e escritório central na Praça Pio X, nº 54, Edifício Marques dos Reis, 5º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.091-040, inscrito no CNPJ sob o nº 06.977.747/0002-61, neste ato representada pelas autoridades ao final identificadas e qualificadas, conforme Estatuto Social da EPE e Portaria EPE/PR nº 02 de 03 de julho de 2026, publicada no Diário Oficial da União em 07/07/2026, Seção 1, pág. 41, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a XXXXXXXXXXXXXXXXXX., com domicílio na XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXX.XXX.XXX/XXXX-XX, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(s) signatário(s) ao final identificado(s), nos termos do seu contrato/estatuto social, celebram o presente instrumento contratual, decorrente do processo de pregão eletrônico nº PE.EPE.008/2026, com fundamento no art. 54 do Regulamento de Licitações e Contratos da EPE (RLC/EPE), e no art. 32 da Lei nº 13.303/2016, conforme processo administrativo nº 48002.900822/2026-46, mediante as seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação e suporte de infraestrutura de TIC e atendimento e suporte ao usuário de TIC para a **CONTRATANTE**, conforme proposta da **CONTRATADA**, datada de XX/XX/2026 e Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026, que integra o presente contrato independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICAÇÃO

2.1. Os serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** deverão obedecer às especificações descritas no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026, do processo de pregão eletrônico nº **PE.EPE.008/2026.**

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

2.2. Devem ser observadas, também, a especificação para a prestação do serviço e a especificação dos requisitos da contatação contidas no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA TERCEIRA – VINCULAÇÃO

3.1. Este contrato se vincula em todos os seus termos e condições ao processo de contratação nº PE.EPE.008/2026, especialmente ao Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026 e à proposta comercial de XX/XX/2026, enviada pela **CONTRATADA.**

3.2. Havendo discrepância entre as disposições da proposta da **CONTRATADA** e as deste contrato, prevalecerão as do contrato.

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. São obrigações da **CONTRATADA**, dentre outras previstas neste contrato e no termo de referência:

a) designar um representante com poderes para decidir, junto à **CONTRATANTE**, todas as questões relacionadas ao contrato;

b) observar o perfeito cumprimento do objeto do contrato, submetendo-se à mais ampla fiscalização por meio de representante designado pela **CONTRATANTE**;

c) atender a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas pela **CONTRATANTE** no sentido do adequado cumprimento do contrato;

d) não transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos avençados, sem prévia anuência da **CONTRATANTE**;

e) comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade, bem como atender prontamente as suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados;

f) ressarcir à **CONTRATANTE** eventuais custos decorrentes da necessidade desta recorrer a outras empresas, na eventualidade da **CONTRATADA** não conseguir cumprir o contrato, por sua exclusiva culpa;

g) assumir como exclusivamente seus, os riscos e as despesas referentes à sua equipe de profissionais, incluindo transporte, refeições, encargos sociais e trabalhistas, assim como os materiais, equipamentos, instrumentos, transporte dos equipamentos, acessórios e demais serviços e providências necessárias à execução dos serviços discriminados;

h) manter, durante toda a execução do presente contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas;

i) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à **CONTRATANTE**, devendo ressarci-

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

la imediatamente em sua integralidade, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no contrato, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

j) não empregar, para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos e nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

k) comprovar, a cada 12 (doze) meses, quando solicitado pela **CONTRATANTE** os valores efetivamente pagos a título de tributos e demais encargos obrigatórios diretamente relacionados ao objeto do contrato; e

l) caso venha a requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, fazer tal pedido no prazo de 60 (sessenta) dias após o início de vigência da alteração normativa ou do ato que determinou o desequilíbrio do contrato, ou antes da prorrogação, o que ocorrer por último, sob pena de preclusão do direito.

4.2. São obrigações da **CONTRATANTE**, dentre outras previstas neste contrato e no termo de referência:

a) acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, por intermédio de funcionário especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas;

b) proporcionar todas as facilidades necessárias à adequada execução do objeto;

c) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

d) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma convencionada e dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias;

e) proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento do contrato;

f) comunicar à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança; bem como toda e qualquer ocorrência irregular relacionada com os serviços contratados;

g) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o estabelecido neste contrato, no termo de referência e na proposta comercial; e

h) notificar a **CONTRATADA** por escrito e/ou e-mail da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução do objeto contratado, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CLÁUSULA QUINTA – LOCAL E HORÁRIO DA EXECUÇÃO

5.1. Os serviços deverão ser executados remotamente e presencialmente nas localidades e endereços relacionados abaixo, considerando as especificidades de cada item de serviço a ser executado e conforme definido no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026:

5.1.1. Escritório Central da EPE, localizado na Praça Pio X, n. 54, 5º andar, sala 501, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20091-040.

5.1.2. Datacenter da EPE, localizado na Estrada Adhemar Bebiano, 1380 - Del Castilho, Rio de Janeiro - RJ, 21061-750.

5.2. Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil.

CLÁUSULA SEXTA – DA ORDEM DE SERVIÇO

6.1. No tocante às ordens de serviços, devem ser observadas as diretrizes contidas no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PRAZOS DE OPERAÇÃO

7.1. Devem ser observados os prazos de operação explicitados no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA OITAVA – DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1. Os acordos de níveis de serviço a serem observados foram devidamente estabelecidos no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA NONA – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.1. Os níveis mínimos de serviços exigidos são aqueles devidamente expressos no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA DÉCIMA – PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

10.1. Os prazos de execução e vigência do contrato a ser celebrado entre as **PARTES** serão de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da assinatura.

10.2. Os prazos de execução e vigência poderão ser prorrogados nos limites previstos no RLC/EPE.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – VALOR

11.1. A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de R$ XXXXXX (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), fixo e irreajustável, conforme proposta da **CONTRATADA**, da seguinte forma:

a) ....

b) ....

11.2. Estão incluídos no preço, além do lucro, todas e quaisquer despesas que onerem direta ou indiretamente a execução do objeto contratado e que sejam necessários à sua perfeita execução.

11.3. Todos os custos diretos e indiretos (tais como tributos, fretes, seguros etc.) a serem cobrados pela transação já devem estar embutidos no valor final da contratação não podendo a **CONTRATADA**, de maneira nenhuma, alterá-lo após o fechamento da aquisição.

11.4. A **CONTRATANTE** não assumirá quaisquer despesas adicionais ou responsabilidades por avarias.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – REAJUSTE

12.1. Será admitido o reajuste, na forma da lei, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, mediante aplicação sobre o valor contratual remanescente, da variação acumulada do Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI ou outro que venha a substituí-lo.

12.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a) para o primeiro reajuste: da data limite para a apresentação das propostas constante do instrumento convocatório.

b) para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido.

12.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da **CONTRATADA** e serão formalizados por meio de apostilamento, conforme estabelece o art. 178, VII, do RLC/EPE.

12.4. Caso o reajustamento coincidir com a necessidade de acréscimo de serviços deverá ser formalizado por meio de aditamento contratual.

12.5. Serão sujeitos à preclusão os reajustes aos quais a **CONTRATADA** tiver direito durante a vigência do contrato e que não forem solicitados dentro dos seguintes prazos:

12.5.1. Nos contratos com vigência inicial de doze meses:

a) Até a assinatura do termo aditivo de prorrogação contratual; ou

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

b) Até a data de encerramento do contrato no caso de não haver possibilidade ou interesse na prorrogação, sem ressalvas, em qualquer hipótese.

12.5.2. Nos contratos com vigência superior a doze meses:

a) Dentro de 30 (trinta) dias corridos, após completar 12 (doze) meses da data prevista para a apresentação da proposta ou do orçamento a que a proposta se referir; ou

b) Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o pedido de reajuste deverá ser feito em até 30 (trinta) dias corridos após o término dos 12 (doze) meses subsequentes ao fato gerador que lhe deu origem; ou

c) Até a data de encerramento do contrato, sem ressalvas, em qualquer hipótese.

12.6. Caso ainda não tenha sido divulgada a variação do índice de reajuste dentro dos prazos estipulados no item 12.5, a **CONTRATADA** deverá ressalvar o seu direito ao reajuste futuro, que deve ser exercido, mediante novo pedido, em até 30 (trinta) dias corridos de sua divulgação pelos órgãos oficiais, sob pena de preclusão.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

13.1. A **CONTRATADA** deverá emitir a nota fiscal discriminada referente ao valor do objeto contratado e somente após a autorização de faturamento.

13.2. A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor referente ao objeto contratado e devidamente executado, nos termos deste contrato.

13.3. Os documentos de cobrança só serão aceitos quando acompanhados da respectiva Nota Fiscal, e encaminhadas para pagamento após aceite do fiscal da **CONTRATANTE**.

13.4. Todos os tributos e encargos incidentes, de qualquer natureza, já estão inclusos no preço total da proposta, não cabendo à **CONTRATANTE**, o pagamento e/ou reembolso de quaisquer outros valores não especificados na presente contratação.

13.5. A nota fiscal deverá vir acompanhada dos seguintes documentos comprobatórios da regularidade da **CONTRATADA** com as exigências legais, devidamente atualizados:

a) Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais;

b) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

d) Declaração de optante pelo Simples Nacional, caso seja aplicável;

e) Outros documentos necessários, de acordo com as obrigações legais/fiscais a ela exigíveis.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

13.6. O pagamento de cada parcela, caso existente, se dará no prazo de até **15 (quinze) dias corridos** contados a partir da data de entrada da nota fiscal e dos documentos supramencionados no Protocolo Central da **CONTRATANTE**, condicionando-se à sua aprovação.

13.7. Para que a **CONTRATANTE** cumpra com suas obrigações, dentro dos prazos estabelecidos, relativos ao pagamento dos documentos de cobrança emitidos por conta deste contrato, a **CONTRATADA** deverá observar as disposições contidas neste item.

13.8. A **CONTRATADA** emitirá o documento de cobrança e o apresentará à **CONTRATANTE**, no órgão abaixo identificado:

Empresa de Pesquisa Energética – EPE – Protocolo Geral Praça Pio X, 54, 5º andar Centro, CEP 20091-040, Rio de Janeiro – RJ CNPJ: 06.977.747/0002-61 Inscrição Estadual: Isenta – Inscrição Municipal: 03.68707-4

13.9. Em caso de emissão de Nota Fiscal Eletrônica, esta deverá ser enviada para o e-mail: protocolo@epe.gov.br.

13.10. O prazo de **15 (quinze) dias corridos** será contado a partir da data de registro do documento no protocolo.

13.11. Dos documentos de cobrança deverão constar a discriminação dos impostos, taxas, contribuições parafiscais incidentes sobre o faturamento, conforme previsto na legislação em vigor, bem como, o número e o objeto deste contrato, não se admitindo, portanto, documentos que façam referência a diversos instrumentos contratuais.

13.12. A **CONTRATANTE** poderá, mediante procedimento legalmente previsto e de acordo com as demais disposições contratuais, efetivar as deduções, débitos, indenizações ou multas em que a **CONTRATADA** haja incorrido de quaisquer créditos decorrentes deste contrato.

13.13. Tais débitos, indenizações ou multas são, desde já, considerados pelas **PARTES** como dívidas líquidas e certas, cobráveis mediante execução forçada, constituindo este contrato em título executivo extrajudicial.

13.14. A **CONTRATANTE** efetuará a retenção de impostos, taxas e contribuições, quando devidos na fonte, em conformidade com a legislação em vigor.

13.14.1. A **CONTRATANTE** procederá à retenção do Imposto Sobre Serviços – ISS, quando cabível, nos termos da Lei Complementar nº 116/2003, da legislação municipal aplicável ao local da prestação dos serviços e demais normas pertinentes.

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

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

EM = I x N x VP

Onde: EM = encargos moratórios; I = 0,00016438 (índice de compensação financeira); N = n. dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = valor da parcela a ser paga.

13.16. Os pagamentos decorrentes deste contrato serão efetivados pela **CONTRATANTE** por meio de depósito na conta corrente a ser oportunamente informada pela **CONTRATADA**.

13.17. A **CONTRATANTE** não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto neste contrato.

13.18. Desde já fica acertado que o comprovante de depósito bancário se constituirá em documento comprobatório de quitação das obrigações decorrentes deste contrato.

13.19. Fica vedado o desconto ou o endosso de duplicatas extraídas com base neste Contrato, não se responsabilizando a **CONTRATANTE** pelo pagamento se ambos forem verificados.

13.20. Em qualquer hipótese, a **CONTRATANTE** não se responsabilizará por acréscimos, bancários ou não, no valor das duplicatas, seja a título de juros, comissão, taxas de permanência e outros.

13.21. Na hipótese de ocorrência de erro ou de haver dúvida nos documentos de cobrança, a **CONTRATADA** deverá emitir novos documentos após ter sanado o erro e/ou esclarecido a dúvida, contando-se novo prazo de **15 (quinze) dias corridos** para pagamento, a partir da respectiva apresentação à **CONTRATANTE**.

13.22. Na hipótese de inexecução total ou parcial do objeto, será exigida da **CONTRATADA**, respectivamente, a devolução integral ou proporcional do valor antecipado, atualizado monetariamente pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento da antecipação até a data da devolução.

13.23. Devem ser observadas, também, as condições de faturamento e pagamento contidas no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

14.1. O instrumento de medição de resultados se encontra estabelecido no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CRITÉRIOS PARA AJUSTE DO PAGAMENTO

15.1. Os critérios para ajustes nos pagamentos a serem realizados encontram-se dispostos no Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ORÇAMENTO

16.1. A despesa desta contratação correrá à conta de recursos específicos consignados no orçamento da União, estando classificada, neste caso, no Programa de Trabalho nº 173516 e Natureza de Despesa nº X 339040-10, na Nota de Empenho nº XXXXXXX, de XX/XX/20xx, no valor de R$ XXXXX (xxxxxxxxxxxxxxxxx).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FISCALIZAÇÃO

17.1. O presente contrato será executado sob a fiscalização e acompanhamento do representante designado pela **CONTRATANTE**, que se incumbirá de fazer pedidos, receber e atestar os documentos de cobrança, bem como observar o fiel cumprimento do contrato.

17.2. O exercício, pela **CONTRATANTE**, do direito de fiscalizar a execução dos serviços não exonera a **CONTRATADA** de suas obrigações, nem de qualquer forma diminui as suas responsabilidades.

17.3. A aprovação dos serviços executados pela **CONTRATADA** não a desobrigará de sua responsabilidade quanto à perfeita execução dos serviços contratados, como tampouco a ausência de comunicação por parte da **CONTRATANTE**, referente à irregularidade ou falhas, eximirá a **CONTRATADA** de suas responsabilidades.

17.4. A **CONTRATADA** permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência deste contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da EPE, a **CONTRATADA** que:

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

b) ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) fraudar na execução do contrato;

d) comportar-se de modo inidôneo;

e) cometer fraude fiscal; e

f) não mantiver a proposta.

18.2. As sanções relacionadas ao serviço contratado são aquelas previstas no item 12 do Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026

18.3. Também fica sujeita à penalidade prevista no subitem 12.2.3 do Termo de Referência nº TR/EPE/DGC/STI/009/2026 a **CONTRATADA** que:

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

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

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação; e

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a **CONTRATANTE** em virtude de atos ilícitos praticados.

18.4. As multas previstas neste contrato poderão ser descontadas de qualquer valor devido à **CONTRATADA** ou cobradas mediante processo de execução, na forma da lei processual civil.

18.5. A aplicação de quaisquer penalidades não impede que a **CONTRATANTE** rescinda unilateralmente o contrato, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

18.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**.

18.7. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – RESILIÇÃO E RESCISÃO

19.1. O presente contrato poderá ser resilido a qualquer tempo, pela **CONTRATANTE**, mediante comunicação formal à outra parte, com antecedência mínima de **60 (sessenta) dias**.

19.2. A **CONTRATADA** não poderá resilir unilateralmente o presente Contrato, salvo mediante comunicação formal à outra parte, com antecedência mínima de **6 (seis) meses**, obrigando-se ainda a prestar os serviços necessários para transição de prestador(es) dos serviços deste contrato.

19.3. Constituirá motivo para rescisão imediata do Contrato pela parte inocente, independentemente de aviso prévio, a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

a) inobservância, descumprimento ou cumprimento irregular das obrigações deste contrato;

b) pedido ou instauração de processo de recuperação judicial ou extrajudicial, pedido ou decretação de falência, insolvência de qualquer uma das **PARTES**.

19.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

19.5. Na hipótese de a **CONTRATADA** entrar em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, ficará a critério da **CONTRATANTE** manter ou não o contrato.

19.6. As alterações deste contrato serão realizadas por termo aditivo, em comum acordo entre as **PARTES**, salvo aquelas que permitam simples apostilamento, nos termos dos arts. 175 a 180 do Regulamento de Licitações e Contratos da EPE.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS

20.1. Todos os tributos eventualmente devidos pela execução dos serviços objeto deste Contrato correm por conta exclusiva da **CONTRATADA**, que também se responsabiliza pelo perfeito e exato cumprimento de todas as obrigações e formalidades que a Lei a ela atribua.

20.2. Os tributos, quando devidos na fonte, serão retidos na forma da Lei, de tal modo que os pagamentos a serem efetuados à **CONTRATADA** serão sempre ultimados pelo seu valor líquido.

20.3. Caso novos tributos sejam criados ou extintos após a assinatura deste Contrato ou caso seja modificada a base de cálculo e/ou alíquotas dos atuais, de forma a aumentar ou diminuir o ônus da **CONTRATADA**, modificando a economia contratual, será o preço revisado para mais ou para menos, de modo a cobrir as diferenças comprovadamente decorrentes destas alterações.

20.4. A **CONTRATADA**, não obstante o acima disposto, obriga-se, caso venha a ser autuada pela Fazenda Federal, Estadual ou Municipal, no que concerne ao objeto deste Contrato, a defender-se com empenho e zelo perante as autoridades competentes.

20.5. Em face do disposto nesta cláusula, a **CONTRATANTE** não se responsabiliza pelo ressarcimento de quaisquer multas, correção monetária, penalidades, juros e outras despesas resultantes da não observância das obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias devidas pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – ANTICORRUPÇÃO

21.1. As **PARTES** comprometem-se a observar e cumprir as cláusulas previstas no Contrato e os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, o Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022, e, no que forem aplicáveis, as convenções internacionais que o país for signatário.

21.2. A **CONTRATADA** (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

21.3. A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste Contrato, compromete-se perante a **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

21.4. A **CONTRATADA** obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em consonância ao Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE, disponível no sítio eletrônico da **CONTRATANTE** (www.epe.gov.br > A EPE >

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Acesso à informação > Institucional > Comissão de Ética) e em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

21.5. O não cumprimento pela **CONTRATADA** das leis anticorrupção será considerado uma infração grave ao Contrato e conferirá à **CONTRATANTE** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o **CONTRATO**, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – CESSÃO, SUBCONTRATAÇÃO E DAÇÃO EM GARANTIA

22.1. São expressamente vedadas a cessão e a subcontratação deste contrato, ainda que parciais, sem prévia anuência da **CONTRATANTE**.

22.2. É vedada, também, a dação em garantia deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – NOVAÇÃO

23.1. Não valerá como precedente ou novação, ou, ainda, como renúncia aos direitos que a legislação e o presente Contrato asseguram à **CONTRATANTE**, a tolerância, de sua parte, de eventuais infrações cometidas pela **CONTRATADA** a cláusulas deste Contrato.

23.2. Todos os recursos postos à disposição da **CONTRATANTE** neste Contrato ou na lei serão considerados como cumulativos, e não alternativos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

24.1. Fica vedada, no decorrer da execução contratual, a contratação de empregado ou prestador de serviços, por parte da **CONTRATADA**, que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na **CONTRATANTE**, observadas as definições trazidas no art. 2º do Decreto nº 7.203/2010.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – MATRIZ DE RISCOS

25.1. A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo I deste Contrato.

25.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

26.1. A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente contrato no Diário Oficial da União.

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – FORO

27.1. O foro competente para qualquer ação ou execução decorrente deste contrato é o da Seção Judiciária do Distrito Federal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – ASSINATURA ELETRÔNICA

28.1. As **PARTES** declaram e concordam que o presente instrumento, incluindo todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, todas formadas por meio digital com o qual expressamente declaram concordar, representam a integralidade dos termos entre elas acordados, substituindo quaisquer outros acordos anteriores formalizados por qualquer outro meio, verbal ou escrito, físico ou digital, nos termos dos arts. 107, 219 e 220 do Código Civil.

28.2. Adicionalmente, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória 2.200-2, as **PARTES** expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, ainda que não utilizem de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, incluindo assinaturas eletrônicas na plataforma adotada pela **CONTRATANTE**.

28.3. A formalização das avenças na maneira supra acordada será suficiente para a validade e integral vinculação das **PARTES** ao presente Contrato.

E, por se acharem justas e contratadas, assinam o presente instrumento em conjunto com as testemunhas abaixo.

Assinado digitalmente
EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA - EPE

Assinado digitalmente
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas: Assinado digitalmente

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

ANEXO I

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – MATRIZ DE RISCOS

Risco	Descrição do Risco	Efeitos / Consequências	Medidas Mitigadoras	Alocação
Riscos quanto ao cumprimento de prazos	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado	Aumento do custo dos serviços Indisponibilidade do objeto do contrato, total ou parcialmente	Diligência do Contratado na execução contratual	Contratado
	Fatos impeditivos da execução do contrato próprios ao risco ordinário da atividade empresarial	Aumento do custo dos serviços Indisponibilidade do objeto do contrato, total ou parcialmente	Planejamento empresarial	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que tenham sido determinados pela EPE, ou decorrentes de álea extraordinária	Aumento do custo dos serviços Indisponibilidade do objeto do contrato, total ou parcialmente	Monitoramento contínuo da execução contratual Reequilíbrio econômico-financeiro	EPE
Riscos do processo de licitação	Ausência de licitantes	Cancelamento da licitação	Ampla divulgação nos meios de comunicação, envio de carta convite para participação do processo às empresas potenciais fornecedoras	EPE
Riscos da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário do contratado, em razão do resultado financeiro ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento do custo dos serviços	Planejamento tributário	Contratado
	Variação da taxa de câmbio que comprovadamente repercuta no valor do contrato	Aumento do custo dos serviços	Instrumentos financeiros de proteção cambial	Contratado

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Risco	Descrição do Risco	Efeitos / Consequências	Medidas Mitigadoras	Alocação
	Atraso em geral na entrega de documentações que impossibilitem o pagamento	Aumento do custo dos serviços	Planejamento empresarial	Contratado
	Elevação dos custos operacionais para a execução do objeto do contrato, que não ensejem reequilíbrio econômico-financeiro	Aumento do custo dos serviços	Monitoramento contínuo da execução contratual	Contratado
Risco da situação de regularidade	Não estar regular com a Seguridade Social (INSS e FGTS), ou com a Secretaria da Receita Federal do Brasil ou possuir Débitos Trabalhistas (Lei nº. 12.440/2011	Cancelamento da contratação	Avaliação expedita da situação para reiniciar processo de contratação	EPE
Riscos quanto à ocorrência de falhas na execução	Execução do objeto em desconformidade com o exigido no Edital	Necessidade de readequação do serviço Indisponibilidade do objeto do contrato, total ou parcialmente	Diligência do Contratado na execução contratual	Contratado
	Abandono do Contrato por parte da Contratada	Não obtenção do objeto do contrato, no todo ou em parte	Diligência do Contratado na execução contratual	Contratado
	Absenteísmo dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual	Indisponibilidade do objeto do contrato, total ou parcialmente	Substituir temporariamente os profissionais afastados	Contratado

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS DE PARTICIPAÇÃO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATAÇÃO

Ref.: Pregão Eletrônico nº **PE.EPE.008/2026**

[NOME EMRESARIAL], inscrita no CNPJ sob nº _____, sediada em _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a). _____, inscrito no CPF sob o nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, a inexistência de quaisquer impedimentos à participação de licitações e à contratação com a **EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA - EPE**, declarando que:

a) em relação ao art. 38 da Lei n.º 13.303/2016:

i. não possui administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja diretor[2] ou empregado da EPE;[3]

ii. não está cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EPE;

iii. não foi declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

iv. não possui sócio ou administrador que seja sócio de outra empresa que está suspensa, impedida ou declarada inidônea;

v. não possui sócio ou administrador que tenha sido sócio ou administrador de outra empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

vi. que não tem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

vii. que não possui sócio que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a EPE há menos de 6 (seis) meses;

viii. não é empregado ou dirigente da EPE;

b) não está proibido de participação em procedimentos licitatórios, ou de contratar com a Administração Pública, bem como de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de pessoas jurídicas de direito público ou de pessoas jurídicas controladas pelo Poder Público;

[2] Disponível em: https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/nossa-equipe.
[3] Disponível em: https://fol.epe.gov.br/FolFun.aspx

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

c) em relação à Política para Transações com Partes Relacionadas:

i. não é controlada por Superintendente ou equivalentes, Diretor ou outro membro de órgão previsto no estatuto social da EPE;[4]

ii. não é controlada por cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, até o 2º grau, de qualquer pessoa referida no número "i" acima;

d) não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos quatorze anos;

e) disporá, no momento da contratação, de todos os recursos humanos e operacionais necessários à execução do objeto da contratação, nos termos exigidos pelas especificações técnicas;

f) se compromete a informar à EPE, a qualquer tempo, a alteração das condições declaradas acima; e

g) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Data e assinatura do representante legal.

[4] Disponível em: https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/nossa-equipe

Clicksign 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Edital - PE.EPE.008.2026.pdf

Documento número #4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24

Hash do documento original (SHA256): ca7cc585793d40448b4289c796e013312213ee7058edb6bc51c635c81c8fac8c

Assinaturas

Thiago Guilherme Ferreira Prado
Assinou em 18 set 2026 às 16:22:25

Log

18 set 2026, 14:22:42	Operador com email rosilene.oliveira@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 criou este documento número 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24. Data limite para assinatura do documento: 31 de outubro de 2026 (08:20). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
18 set 2026, 14:35:51	Operador com email rosilene.oliveira@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 alterou o processo de assinatura. Finalização automática após a última assinatura: não habilitada.
18 set 2026, 14:35:51	Operador com email rosilene.oliveira@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 adicionou à Lista de Assinatura: prado.thiago@epe.gov.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Thiago Guilherme Ferreira Prado.
18 set 2026, 16:22:25	Thiago Guilherme Ferreira Prado assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail prado.thiago@epe.gov.br. IP: 201.48.128.225. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -15.8085733 e longitude -48.1273901. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1516.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
18 set 2026, 16:50:28	Operador com email rosilene.oliveira@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 finalizou o processo de assinatura. Processo de assinatura concluído para o documento número 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24.

ICP Brasil

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 4c0515e9-e321-4c30-a651-3b790514de24, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.