

IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Edital 22/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
22/2026	114601-IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA	CLAUDIA GOULART DE SIQUEIRA	26/06/2026 14:23 (v 0.5)
Status			
DISPONIBILIZADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	66/2026	03603.000004/2026-34

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO

90013/2026

CONTRATANTE (UASG)

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE (114601)

OBJETO

Prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses podendo ser prorrogado até o limite legal, com pagamento fixo mensal, POR DEMANDA, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 16.804.392,24 (dezesesseis milhões, oitocentos e quatro mil, trezentos e noventa e dois reais e vinte e quatro centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 14/07/2026 às 10:00 h (horário de Brasília)

Critério de Julgamento:

menor preço por grupo

Modo de disputa:

aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

NÃO

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

Torna-se público que a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, por meio da Gerência de Materiais e Serviços, subordinada à Coordenação de Recursos Materiais - Diretoria Executiva, sediada à Avenida Franklin Roosevelt, 166, Centro, Rio de Janeiro/RJ, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente

computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses podendo ser prorrogado até o limite legal, com pagamento fixo mensal, POR DEMANDA, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados **por 9 itens**, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. Em caso de eventual discordância existente entre as especificações descritas no sistema CATSER do Compras. Gov e as especificações constantes nos anexos deste edital, prevalecerão as últimas.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. Não se aplica a presente aquisição.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

3.7.3. sociedades cooperativas;

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

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

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

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

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

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

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

3.7.11. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

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

3.9. O impedimento de que trata o item 3.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.5 e 3.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

3.12. O disposto nos itens 3.7.5 e 3.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

3.14. A vedação de que trata o item 3.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

5.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 9.1.1 e 9.11.2 deste Edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

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

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

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

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

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

5.6.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

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

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

5.6.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

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

5.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4 ou 5.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. valor unitário e total do item.

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

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

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

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

6.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

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

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

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

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

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

6.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência;

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

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

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

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

- 7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,01 (um centavo).
- 7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 7.11. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.
- 7.11.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 7.11.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.6. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

7.18. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.18.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

7.18.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

7.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.19.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

7.19.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

7.19.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

7.19.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

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

7.19.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

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

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

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

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

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

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

7.21.2.1. empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 3.9 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>); e.

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

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

8.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

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

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

8.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

8.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

8.5.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

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

8.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.7.1. conter vícios insanáveis;

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

8.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

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

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

8.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

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

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

8.9.2. nexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.16. O Pregoeiro de contratação realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

8.17. O Pregoeiro de contratação concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

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

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

9.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor

juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

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

9.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

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

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

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

9.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

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

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

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

9.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (DUAS) HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

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

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

9.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

9.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

9.13. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.11.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02 (DUAS) HORAS, para:

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

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

9.15.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

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

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

9.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.11.1.

9.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

9.29. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

10. DO TERMO DE CONTRATO

10.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato.

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 05 (cinco) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

10.4. Os prazos dos itens 10.2 e 10.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

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

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

10.6.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. Não se aplica a presente aquisição.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

12.1. Não se aplica a presente aquisição.

13. DOS RECURSOS

13.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

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

13.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

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

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

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

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

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

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

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

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

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados por solicitação via e-mail licitacoes@ibge.gov.br.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

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

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

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

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

14.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

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

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

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

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

14.1.6. fraudar a licitação;

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

14.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

14.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

14.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

14.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.2.1. advertência;

14.2.2. multa;

14.2.2. impedimento de licitar e contratar e

14.2.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

14.3.2. as peculiaridades do caso concreto

14.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

14.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8, 14.1.9 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

14.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

14.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022.

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

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

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

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

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

14.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

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

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: e-mail licitacoes@ibge.gov.br

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

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

15.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.ibge.gov.br/acesso-informacao/licitacoes-e-contratos.html>.

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

16.11.1. Anexo I - Termo de Referência;

16.11.1.1. Anexo I-A - Especificação Técnica;

16.11.1.2. Anexo I-B - Modelo de Ordem de Serviço;

- 16.11.1.3. Anexo I-C - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- 16.11.1.4. Anexo I-D - Termo de Ciência;
- 16.11.1.5. Anexo I-E - Modelo de Proposta de Preço;
- 16.11.1.6. Anexo I-F - Planilha de Custos e Formação de Preços;
- 16.11.1.7. Anexo I-G - Termo de Inexistência de Parentesco;
- 16.11.1.8. Anexo I-H - Sistemas do IBGE agrupados por tema;
- 16.11.1.9. Anexo I-I - Descrição do Ambiente Computacional do IBGE;
- 16.11.1.10. Anexo I-J - Dados históricos da Operação de Suporte N3;
- 16.11.1.11. Anexo I-K - Folha de Apresentação de Atestados;
- 16.11.1.12. Anexo I-L - Catálogo de Serviços;
- 16.11.1.13. Anexo I-M - Termo de Responsabilidade de Terceiros sobre Ativo de Tecnologia do IBGE;
- 16.11.1.14. Anexo I-N - Carta de Responsabilidade sobre Ativos de Tecnologia;
- 16.11.1.15. Anexo I-O - Modelo de Relatório de Prestação de Serviço;
- 16.11.1.16. Anexo I-P - Roteiro Detalhado para a Execução do Atendimento de Chamados;
- 16.11.1.17. Anexo I-Q - Modelo de Currículo;
- 16.11.1.18. Anexo I-R - Descrição da Qualificação Mínima;
- 16.11.1.19. Anexo I-S - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço;

16.11.2. Anexo II – ETP;

16.11.3. Anexo III – Minuta de Termo de Contrato;

16.11.4. Anexo IV - Modelo de Proposta Comercial.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

17. Responsáveis

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

Despacho: Conforme Portaria de designação

CLAUDIA GOULART DE SIQUEIRA

Pregoeiro



Assinou eletronicamente em 26/06/2026 às 14:23:02.

IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Termo de Referência 43/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
43/2026	114601-IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA	PRISCILLA DE FREITAS MONDINI BELLETTI	16/06/2026 15:07 (v 0.13)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	66/2026	03603.000004/2026-34

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses podendo ser prorrogado até o limite legal, com pagamento fixo mensal, POR DEMANDA, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2 Itens da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QTD. DE PROFISSIONAIS	UNIDADE DE MEDIDA	A: QUANTIDADE DO ITEM	B: VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR TOTAL (C= A X B)
	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5) -ABD-03 CATSER: 27014	2	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 44.240,98	R\$ 1.061.783,52
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) -ASO-03 CATSER: 27014	3	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 58.785,99	R\$ 1.410.863,76
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20) -ASEG-03 CATSER: 27014	11	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 332.381,94	R\$ 7.977.166,56
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) -ARED-03 CATSER: 27014	4	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 84.727,64	R\$ 2.033.463,36
		Analista de suporte computacional Sênior					

1	5	(CBO: 2124-20) - ASUPCOMP-03 CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 15.613,73	R\$ 374.729,52
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05) -DESTEC-03 CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 30.155,08	R\$ 723.721,92
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05) -GERINF CATSER: 27014	2	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 71.133,36	R\$ 1.707.200,64
	8	Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25) -GERSEG CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 42.205,96	R\$ 1.012.943,04
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30) -GERSUP	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 20.938,33	R\$ 502.519,92
Total mensal:						R\$ 700.183,01	
Total por 24 meses:						R\$ 16.804.392,24	

1.3 Não se aplica o código PMC-TIC, por este motivo a coluna equivalente foi excluída da tabela acima.

1.4 O código CATSER foi informado na descrição do item, para melhor diagramação da tabela.

1.5 Descrição do código CATSER: Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

1.6 Apresentação dos valores e forma de pagamento:

Item	Descrição	Apresentação do Valor	Pagamento
Todos os itens	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). CATSER: 27014	Valor unitário = valor mensal por perfil/item. Para calcular o valor mensal para cada um dos itens é preciso identificar o salário do profissional, multiplicar pelo fator k e multiplicar pela quantidade de profissionais do item, depois somar com a quantidade de horas-extras e outros custos (laptop, internet) estimados para o perfil. Esse valor unitário deverá ser multiplicado pela quantidade do item (24 meses) para calcular o valor total.	Pagamento fixo mensal. Sujeito às deduções previstas caso não atingir os níveis mínimos de serviços;

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.7. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.8. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades finalísticas do IBGE, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional, conforme recomendado pelo

item 9.3.5 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.9. O prazo de vigência da contratação é de **24 meses**, contados a partir de **29/10/2026**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.10. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.11. As atividades a serem executadas enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não configurando qualquer das hipóteses de vedação constantes do art. 3º do referido decreto.

1.12. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.13. Trata-se de uma única Solução de TIC, qual seja, os serviços de suporte nível 3, ao ambiente computacional e infraestrutura de TI do IBGE, composta por 9 itens (cada item corresponde a um perfil profissional), reunidos em um único grupo com pagamentos fixos mensais por demanda. Para clareza na composição do objeto e do preço a ser ofertado, os serviços técnicos foram divididos em 6 (seis) ilhas (ou grupos) de atendimento, com perfis profissionais específicos, conforme item 3.2.9 deste Termo de Referência, cada um com características específicas conforme escrito no Anexo I-A – especificação técnica (Detalhamento das atividades).

1.14. A Solução não se enquadra no disposto no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação

1.15. O objeto se enquadra como Solução de TIC, conforme Anexo II item 14 da IN SGD/ME nº 94/2022, mas os itens descritos no art. 8º, § 2º desta IN não têm relação com o presente objeto, quais sejam, os serviços de: licenciamento de software e serviços agregados; solução de autenticação para serviços públicos digitais; serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software; infraestrutura de centro de dados, serviços em nuvem, sala-cofre e sala segura; serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de portais na internet.

1.16. O IBGE se orientou na composição da pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021 e no Anexo II, Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações:

1.17. Informe-se que o presente Termo de Referência está em conformidade com o modelo de Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação aprovado pela Secretaria de Governo Digital - Modelo “Termo de Referência (TR) para Contratação de Serviços de TIC (atualizado Setembro/2025)” - e de acordo com as orientações da IN-94/2022.

1.18. O objeto da referida contratação se enquadra nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações.

1.19. Em conformidade com o art. 4º da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pelos motivos abaixo:

2.1.1. O objetivo desta contratação é viabilizar a prestação do serviço de suporte ao ambiente computacional de 3º Nível, em complementação ao processo número **03603.000052/2023-80**, seguindo as boas práticas de mercado e recomendações dos órgãos de controle, onde recomenda-se que o suporte de Nível 3 deverá ser objeto de contratação separada, com o intuito de prevenir conflitos de interesse na prestação dos serviços.

2.1.2. A necessidade do serviço é caracterizada pela análise proativa do ambiente de TIC do IBGE e a resolução dos problemas detectados e não solucionados pela equipe de suporte de 1º e de 2º níveis, por possuírem uma maior complexidade e necessitarem de conhecimento mais especializado nas soluções adotadas. O Terceiro Nível é responsável por cuidar da disponibilidade do ambiente computacional como um todo e pela prestação dos serviços de sustentação, administração, instalação, configuração, atualização e manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE e apoio técnico as contratações de TIC.

2.1.3. O suporte de nível 3 difere do serviço de suporte de níveis 1 e 2 não só pela complexidade, mas também pelo escopo de trabalho. Resumidamente, o suporte de 1º e 2º Níveis abrange o Tratamento de Incidentes, com resposta rápida visando a solução dos problemas com procedimentos conhecidos, além de ações proativas rotineiras e maduras.. Já o suporte de 3º Nível trata da investigação e diagnóstico do ambiente, além da resolução dos problemas não solucionados nos níveis anteriores. Nesse nível 3 de suporte são abrangidas as ações de análise proativa, visando a detecção de possíveis falhas no ambiente, a previsão de problemas e a proposta de ações e estratégias de forma a evitar a inoperância do ambiente de TIC, bem como a proposição de melhorias nas arquiteturas tecnológicas e de boas práticas de mercado para a manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE. Essa equipe é também responsável pela criação de procedimentos que poderão ser executados tanto pela equipe N3, como pelas demais equipes, dependendo da complexidade.

2.1.4. São previstas no Nível 3 ações de projeto, investigação, mapeamento, detecção de vulnerabilidades e riscos, diagnóstico, desenho de soluções, elaboração de procedimentos, construção de base de conhecimento, apoio técnico especializado aos gestores do IBGE nas proposições e projetos técnicos de cada área. As ações do suporte de nível 3 auxiliam na tomada de decisões por parte da Contratante, visto que retratam a situação real do ambiente e apontam as necessidades de mudança, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente e de suas informações, bem como a manutenção da conformidade com os padrões exigidos por lei.

2.1.5. Pretende-se com este Termo de Referência balizar os requisitos para a prestação de serviços a fim de atingir um nível operacional adequado às exigências de garantia do correto funcionamento, suporte e segurança das redes, sistemas e, principalmente, dos dados do IBGE.

2.1.6. O IBGE necessita de suporte de 3º Nível nas seguintes áreas:

1. Gestão e monitoramento do parque computacional;
2. Infraestrutura de virtualização;
3. Infraestrutura de Banco de Dados;
4. Infraestrutura de Redes;
5. Segurança da Informação;
6. Infraestrutura de AD(Active Directory) e CA;
7. Apoio às aplicações em produção no IBGE;
8. Mensageria;
9. Backup;
10. Administração das plataformas de Monitoramento e gestão da infraestrutura de TIC e das aplicações;
11. Gestão dos Serviços fornecidos pelo licenciamento Microsoft (Incluindo Teams e Intune);
12. Serviços de TIC;
13. Gestão dos Protocolos de roteamento e do AS.

2.1.7. A presente contratação visa a prestação de serviços continuados de Suporte e Monitoramento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação no IBGE, para assegurar o atendimento às necessidades de negócio de soluções de tecnologia, quais sejam:

2.1.7.1. Manter os Serviços de TI sempre disponíveis para seus usuários;

2.1.7.2. Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários do IBGE, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;

2.1.7.3. Dar continuidade a prestação do serviço após encerramento de prazo contratual com a atual empresa especializada;

2.1.7.4. Garantir um monitoramento adequado e um suporte contínuo ao ambiente tecnológico do IBGE, com o objetivo de prevenir e corrigir falhas, assegurando a integridade das informações e a solidez da estrutura de proteção desse ambiente.

2.1.8. A arquitetura de Informática do IBGE reflete a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e vem sendo modificada ao longo dos anos, de maneira a manter-se um equilíbrio entre os anseios e diretrizes institucionais e governamentais e a disponibilidade de recursos financeiros, visando, além disso, a manutenção e/ou melhoria da qualidade dos trabalhos do IBGE, com a diminuição dos custos e o atendimento das necessidades da Instituição.

2.1.9. Uma primeira e determinante constatação refere-se à exigência de se manter em alta disponibilidade a infraestrutura de TI, isso porque o serviço que se quer contratar se destina especialmente à manutenção em regular e contínuo funcionamento do ambiente computacional (hardware e software) que atende a quase totalidade dos serviços institucionais desenvolvidos no IBGE. Estará abrangido pela contratação o atendimento remoto às diversas unidades funcionais do IBGE, em todo território nacional.

2.1.10. As demandas citadas referem-se as atividades de infraestrutura de TIC que apoiam o cumprimento da missão institucional do IBGE e não são pertinentes aos cargos da carreira do instituto ocupados por servidores do IBGE, conforme estabelecido no Art.11 da Lei 8691/1993, que dispõe sobre o Plano de Carreiras de Ciência e Tecnologia para a Administração Pública Federal.

2.1.11. A prestação de serviços técnicos de TI pretendida objetiva, primordialmente, o atendimento aos serviços necessários para a execução dos projetos do Instituto e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução das atividades, implementação e manutenção da infraestrutura de informática, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

2.1.12. Por meio dessa contratação, busca-se manter o perfil de suporte, manutenção e garantia de sustentação da infraestrutura de TIC do IBGE e seus serviços, implementados e mantidos desde 2018 através das contratações listadas neste documento.

2.1.13. Cabe ressaltar ainda que, conforme o Decreto nº 9.507/2028, artigo 3º, inciso IV, não podem ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade. No entanto, o IBGE não tem, em seu plano de cargos, uma categoria funcional para a área de informática, sendo os funcionários de nível médio no IBGE, quase em sua totalidade, na categoria de “técnico em informações geográficas e estatísticas” e os de nível superior “tecnologista em informações geográficas e estatísticas” e/ou “analista em planejamento, gestão e infraestrutura em informações geográficas e estatísticas”.

2.1.14. A presente contratação contribuirá para melhorar a governança de TI do IBGE, bem como:

2.1.14.1. Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e de pesquisa – prover os recursos materiais e tecnológicos, oferecendo condições de trabalho adequadas, para o melhor desempenho dos pesquisadores e servidores do IBGE.

2.1.14.2. Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI – estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento, desenvolvendo e aperfeiçoando sistemas, para que os sistemas essenciais ao bom funcionamento do IBGE estejam disponíveis.

2.1.14.3. Garantir a infraestrutura de TI – Garantir os recursos tecnológicos necessários aos serviços do IBGE, com níveis de qualidade e disponibilidade requeridos pelas atividades desenvolvidas.

2.1.15. A Diretoria de Tecnologia da Informação é responsável pelos serviços de manutenção de hardware e software, correio eletrônico, administração de banco de dados, infraestrutura de rede e de virtualização, operação e gerenciamento do backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, videoconferência, telefonia IP, backup, plataformas de gerenciamento de equipamentos, comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (desenvolvimento e manutenção) entre outros.

2.1.16. Os recursos em tecnologia da informação utilizados no IBGE compreendem computadores com diferentes capacidades de processamento e armazenamento, desde celulares e tablets, desktops e notebooks de uso geral a computadores e equipamentos servidores com configuração específica para atender requisitos de missões e operações científicas de alto nível de complexidade.

2.1.17. Todo o ambiente computacional do IBGE, instalado em todas as unidades, opera de forma integrada, ou seja, os recursos e configurações de toda plataforma computacional são gerenciados de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação a partir da Diretoria de Tecnologia da Informação, no Rio de Janeiro, de forma a garantir a governança adequada desta plataforma, o controle dos ativos disponíveis aos usuários (desktops, notebooks, estações servidoras, scanners, recursos de impressão, recursos de digitalização, celulares e tablets), o controle dos ativos de rede (roteadores, switches, redes sem fio), gerenciamento completo da segurança da informação (firewalls integrados, mecanismos antivírus, mecanismos antispam), o controle de serviços oferecidos aos usuários (correio eletrônico, servidores FTP, plataforma Intranet/Internet, Microsoft365 e servidores de terminal), a gerência de mudanças e o controle de aplicações de gestão disponíveis para a comunidade (sistemas administrativos). A gestão centralizada de todos os recursos objetiva economia e eficiência nestas atividades, uma vez que permite a concentração de especialistas atendendo a demandas remotamente, sem a necessidade de disponibilização de diversos recursos nas unidades remotas caso o serviço fosse distribuído.

Necessidade da contratação do serviço:

2.1.18. Complementando o entendimento apresentado nos itens anteriores, o presente processo tem por objetivo a contratação de empresa especializada para prestação de serviço técnico de operação da infraestrutura, suporte ao usuário e sustentação do ambiente de TIC do IBGE, nas instalações do Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP, visando o atendimento às requisições, resposta aos incidentes e ações planejadas de melhoria contínua da complexa infraestrutura de TIC do IBGE e atendimento as pesquisas contínuas do IBGE, ao Censo Demográfico 2022 (sustentação do ambiente e etapa de divulgação), ao Censo Agropecuário (Etapa de elaboração) e ao Censo de População em Situação de Rua. Pretende-se viabilizar os atendimentos de 3º Nível relacionados à utilização dos sistemas e dos equipamentos desta infraestrutura.

2.1.19. Os serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC aqui solicitados constituem-se em atividades de alta relevância por apoiar os processos finalísticos e administrativos do IBGE que, atualmente, são inteiramente dependentes da Tecnologia da Informação.

2.1.20. A Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE (DTI) disponibiliza seus serviços majoritariamente a partir da Unidade HORTO (Rio de Janeiro/RJ), porém, suporta as outras Diretorias e todos os sistemas utilizados amplamente em todo o território Nacional, por todas as Superintendências Estaduais, Agências e Postos de Coleta, além de prestar informações a toda população. Por ser o IBGE um Órgão de abrangência nacional, a DTI possui agentes distribuídos em todas as Unidades. A Superintendência Estadual de São Paulo/SP é a que abriga o Centro de Operações de Desastre, ou seja, é a replicação do Centro de Operações Primário (localizado na unidade Canabarro /RJ). Por este motivo, os serviços aqui solicitados deverão prever atendimento remoto também na Superintendência Estadual de São Paulo/SP e demais localidades, enfim de todo parque de TIC do IBGE.

2.1.21. Os decretos 200/1967 e 9.507/2019 indicam que, para atividades acessórias de informática, deve-se contratar empresas que realizem a execução de atividades rotineiras que não estejam entre as atividades de planejamento, coordenação, supervisão e controle. A presente demanda está em conformidade com estes decretos.

Justificativa das especificações técnicas do serviço:

2.1.22. A infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é um componente estratégico para o desempenho das atividades técnicas e administrativas do IBGE que gera, armazena e processa uma grande quantidade de dados e informações através da utilização de sistemas corporativos, da digitalização e da produção de documentos eletrônicos. A infraestrutura de rede disponibiliza serviços tais como: correio eletrônico, acesso à internet, sistemas corporativos no padrão web, telefonia IP, Gestão Eletrônica de Documentos, videoconferência, compartilhamento de arquivos, entre outros.

2.1.23. Com um vasto parque de TIC, mostra-se imprescindível a contratação dos referidos serviços, a fim de prover o IBGE de pessoal técnico qualificado para prestar um bom atendimento, com celeridade, rastreabilidade e a devida qualidade, conforme demandas de seus usuários de TIC, incluindo a montagem e sustentação de projetos como um

Censo Demográfico ou um Censo Agropecuário ou um Censo de População em Situação de Rua ou ainda uma nova Pesquisa Contínua.

2.1.24. A arquitetura de Informática do IBGE reflete a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e vem sendo modificada ao longo dos anos, de maneira a manter-se um equilíbrio entre os anseios e diretrizes institucionais e governamentais e a disponibilidade de recursos financeiros, visando, além disso, a manutenção e/ou melhoria da qualidade dos trabalhos do IBGE, com a diminuição dos custos e o atendimento das necessidades da Instituição.

2.1.25. Uma primeira e determinante constatação refere-se à exigência de se manter em alta disponibilidade a infraestrutura de TI, isso porque o serviço que se quer contratar se destina especialmente à manutenção em regular e contínuo funcionamento do ambiente computacional (hardware e software) que atende a quase totalidade dos serviços institucionais desenvolvidos no IBGE. Estará abrangido pela contratação o atendimento remoto às diversas unidades funcionais do IBGE, em todo território nacional.

2.1.26. O perfil profissional mínimo exigido no item 4.34.11 e no Anexo I-A deste Termo de Referência é baseado nos trabalhos desenvolvidos na Instituição, que determinam as áreas de conhecimento mínimas necessárias ao desenvolvimento das tarefas descritas.

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

- I) ID PCA no PNCP: 33.787.094/0001-40-0-000019/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 06/05/2025;
- III) Id do item no PCA:105;
- IV) Classe/Grupo: Serviços de gerenciamento em tecnologia da informação e comunicação (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 114601-66/2026;
- VI)Número da DFD: 126/2025

2.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 a 2027, EGTI do ano 2023 a 2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do IBGE – 2023/2024, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
9	Fortalecer a governança de TIC
11	Ampliar a governança de dados
17	Aprimorar a gestão de TIC

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Objetivo do PDTI	ID	Diretriz do PDTI associada
9	Fortalecer a governança de TIC	Processos / Governança	Fortalecer o Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para prover a discussão das iniciativas / projetos / soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações do IBGE, alinhando e estimulando a integração.
11	Ampliar a governança de dados	Processos / Governança	Desenvolver a governança de dados para o avanço da ciência de dados no IBGE.
17	Aprimorar a gestão de TIC	Aprendizagem e Crescimento /	Aprimorar os processos de comunicação, atendimento, monitoramento e gestão de recursos

2.5. O objeto desta contratação destina-se ao atendimento das necessidades internas do IBGE, não se tratando de oferta digital de serviços públicos, portanto, não se aplica o disposto no Decreto no 8.936, de 19 de dezembro de 2016 (Plataforma de Cidadania Digital).

Justificativa da Solução Escolhida

2.6. Face ao aumento das necessidades de administração dos sistemas, suporte diário aos usuários, crescimento do número de aplicações, aumento e complexidade da infraestrutura de TIC, aumento da preocupação com a segurança da informação e comunicações, a criação da POSIC (Política de Segurança da Informação e Comunicações) do IBGE, a contratação do serviço de SOC, que trouxe vários novos processos de segurança para as demais equipes, a forma de trabalho remota, híbrida e/ou presencial pelas equipes do IBGE e à necessidade de se ter disponível e operante, de forma ininterrupta, toda a rede e a base de dados do IBGE, surgiu a demanda desta contratação.

2.7. O IBGE não possui capacidade operacional para executar a demanda atual e as novas demandas com o quadro atual de servidores, levando-se em consideração também o fato de que as atividades de informática deverão ser, de preferência, objeto de execução indireta. As atividades de planejamento e gestão são de responsabilidade dos servidores do IBGE.

2.8. Os serviços aqui solicitados visam o atendimento das demandas (chamados) oriundas dos usuários do IBGE, e também daquelas identificadas através do monitoramento constante do ambiente computacional, que podem surgir de forma intempestiva, oriundas de ataques digitais, problemas de hardware, esgotamento dos recursos computacionais alocados, entre outros. Essas demandas podem ocorrer em diversos níveis da estrutura computacional - hardware, rede, softwares (soluções, serviços e aplicações) - e necessitam de atuação imediata para remediação e/ou solução do problema, evitando a indisponibilidade dos serviços de tecnologia da informação fornecidos e/ou mantidos pela Diretoria de Tecnologia do IBGE.

2.9. Informações e dados detalhados relacionados ao histórico de execução deste serviço no IBGE, contextualização da contratação atual, fundamentação da importância desta contratação, bem como justificativa da escolha da métrica de preço fixo mensal encontram-se no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

2.10. O valor máximo estimado da contratação foi realizado por meio de pesquisa de preço conforme procedimento descrito na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Conforme item 3.1, alínea "b" da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações, a adoção de pagamento fixo mensal está associada ao atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurada a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K por perfil profissional, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

2.11. O modelo definido pelo IBGE para a contratação compreendeu, portanto, ações de compreensão do ambiente de TIC do Instituto, levantamento de dados históricos e dos novos projetos para fundamentar a estimativa de quantidades e perfis profissionais necessários para a prestação do serviço e o estabelecimento de um modelo de pagamento mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).

2.12. A estimativa do valor mensal para pagamento é calculada com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o salário dos profissionais e, também, nos demais insumos necessários à prestação do serviço.

2.13. Com essa estrutura, entende-se haver maior previsibilidade de pagamento para a prestadora do serviço e maior transparência dos custos associados à prestação do serviço para o IBGE.

2.14. Ressalta-se, mais uma vez, que o modelo se refere a contratações de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

2.15. Contudo, ressalta-se que a complexidade do ambiente tecnológico da Instituição, caracterizada pela digitalização integral dos processos e capilaridade da base de usuários, impõe uma volumetria de demandas de alta intensidade. Conforme detalhado no histórico de atendimentos constante no Anexo I-J, a carga de trabalho projetada exige disponibilidade praticamente contínua para o estrito cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA),

cabendo à licitante avaliar a viabilidade técnica de eventual compartilhamento de profissionais sem que isso comprometa a tempestividade e a qualidade da execução contratual.

2.16. A contratação compreende os Grupos de Especialização e seus respectivos Perfis de Profissionais, o Mapa de Pesquisa Salarial, o custo total dos profissionais para a empresa, obtido a partir da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços (ANEXO I-F).

2.17. Para cada Grupo de Especialização identificado, foram definidos os seguintes aspectos:

1. Escopo;
2. Níveis mínimos de serviço;
3. Descrição não exaustiva das atividades;
4. Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber);
5. Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber).

2.18. O número de profissionais estimados para sustentação do ambiente do IBGE baseou-se na composição da equipe corrente que presta serviço no contrato vigente e os novos projetos e processos que precisam de suporte, conforme descrito no ANEXO I-J deste Termo de Referência.

Parcelamento da Solução de TIC

2.19. A contratação em grupo único, composto por nove itens, justifica-se porque o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável, uma vez que poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre as diferentes empresas que seriam contratadas, em caso de parcelamento. Trata-se de um único serviço de suporte, cujos perfis profissionais tratarão de serviços interligados e dependentes entre si. Conflitos operacionais tais como a responsabilização por ações interdisciplinares e correlatas causariam problemas que dificultariam o controle da execução e da medição dos resultados esperados e dos serviços efetivamente prestados. Se parcelado o objeto desta contratação, o mecanismo de gestão e controle por parte da Administração ficaria prejudicado e aumentaria o risco e possibilidade de falhas no controle da qualidade dos serviços. A separação em itens (perfis profissionais) de especialização se deve somente a uma questão de clareza na composição dos preços, tendo em vista a diferença na qualificação dos profissionais exigidos.

2.20. Não será assegurada cota para participação exclusiva de microempresa e empresa de pequeno porte, conforme artigo 8 do Decreto 8.538/2015, pois a natureza do bem é incompatível com a aplicação dos benefícios.

Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

2.21. Resposta imediata aos incidentes de TIC que causam indisponibilidade do sistema e às invasões, visando o não vazamento de informações.

2.22. Facilitar o reestabelecimento da operação normal dos serviços de TIC com o mínimo de impacto nos processos de negócios do IBGE, dentro dos acordos de níveis mínimos de serviços e prioridades acordados.

2.23. Proporcionar suporte de 3º nível a infraestrutura de TIC aos usuários destes serviços no IBGE.

2.24. Redução do tempo de atendimento das solicitações de serviço para a Diretoria de Tecnologia da Informação.

2.25. Redução da fila de chamados aguardando atendimento na Central de Atendimentos do IBGE.

2.26. Reforço e consolidação de um processo de controle da execução de todas as requisições e registros de incidentes e problemas de TI.

2.27. Manutenção e aperfeiçoamento de um banco de dados de registro dos incidentes, problemas e requisições de TI, bem como a solução adotada.

2.28. Adoção de métricas de desempenho.

2.29. Celeridade e confiabilidade na prestação dos serviços.

2.30. Redução dos riscos relacionados à imagem institucional e descumprimento de normas e regulamentos.

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

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

3.1.1. A contratação almejada não está contemplada nos termos da Portaria SEGES/ME nº 938, de 02 de fevereiro de 2022, que instituiu o Catálogo Eletrônico de Padronização.

3.1.2. Não se aplica o disposto na Instrução Normativa nº94/2022, sobre Catálogo de Soluções TIC (PMC-TIC).

3.2. A solução de TIC consiste em:

3.2.1 Trata-se de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação a ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, por demanda, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2.2. Este modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem /hora e tampouco por postos de trabalho.

3.2.3. O modelo de contratação segue o descrito no Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, cuja utilização é obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

3.2.4. Os serviços técnicos especializados compreendem o atendimento e suporte técnico de 3º nível, aos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações do IBGE, bem como de apoio técnico para a sustentação de todo o ambiente de TIC do IBGE, pagos mensalmente mediante apuração dos indicadores, pelos resultados recebidos e homologados, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência. Este serviço deverá ser feito de forma remota e quando necessário, por motivo técnico e a pedido da Contratante, deverá ser presencial. Há alguns perfis que precisam ser híbridos e há um que precisa ser 100% presencial, todas essas características estão descritas no ETP.

3.2.5. A licitação será realizada em grupo único, formado por 9 itens (cada item corresponde a um perfil profissional), conforme tabela no item 1.1 do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

3.2.6. O critério de julgamento adotado será o menor preço, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

3.2.7. Cada serviço do grupo deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços (conforme Anexo I-F), de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item.

3.2.8. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação.

3.2.9. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos (e perfis profissionais) foram divididos em 6 (seis) ilhas (ou grupos) de atendimento, para fins de clareza na composição do serviço:

Grupo	Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil	Qtd. De Profissionais
	1 - Serviços de gerenciamento de	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05)	1

1	Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC.	Administrador de segurança Sênior (CBO: 2123-20)	3
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	2
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	1
		Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (CBO: 2124-05)	1
	2 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Infraestrutura de Virtualização e Backup	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	2
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	1
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	1
	3 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Banco de Dados.	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20)	2
		Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)	2
	4 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Segurança de TIC.	Gerente de segurança da informação (código CBO: 1425-25)	1
		Administrador em segurança da informação – Sênior (CBO:2123-20)	4
	5 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Redes de Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	4
	6 - Serviços de gerenciamento de infra-estrutura de Tecnologia da Informa-ção e Comunicação (TIC) - Grupo Atendimento aos Usuários	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	1
Total de profissionais:			26

3.2.10. Cada ilha de atendimento consiste no agrupamento de atividades com características similares e perfis profissionais especializados, considerados necessários à operação, suporte, manutenção e à gestão de infraestrutura de TIC.

3.2.11. Os serviços a serem contratados serão aprovados mediante apuração dos indicadores, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

Manifestação técnica para o cálculo do quantitativo:

3.3. Para o dimensionamento da equipe proposta, foi considerada a base histórica (Entre os meses 08/2024 a 03 /2026) de demandas por categoria do contrato atual, bem como os novos projetos e processos que começaram a ser implementados no IBGE recentemente e os projetos que estão previstos para os anos de 2026.

3.3.1. O modelo adotado para a contratação de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação é de pagamento fixo mensal por demanda, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

3.3.2. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

3.3.3. Conforme item 20.6 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, a atualizações: “Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem /hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato:

- a) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)
- b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos; (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)
- c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD /MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).
- 3.3.3.1 Por motivo de segurança, não é permitido que a CONTRATADA extrapole o número estimado de forma simultânea, salvo períodos de férias, passagem de conhecimento ou de forma pontual e de comum acordo com a CONTRATANTE.
- 3.3.4. A estimativa para sugestão do dimensionamento na composição da equipe e a alocação dos perfis profissionais considerou o histórico dos atendimentos efetuados e os registros de controle e acompanhamento dos chamados de serviço do contrato vigente e/ou de chamados de equipes que não estavam sendo atendidas pelo contrato atual. Porém, para efeito de isonomia nas propostas, na fase de propostas (pesquisa de preços e na fase de lances do pregão) deverá ser considerado este dimensionamento para apresentação da proposta. Este registro está demonstrado no ANEXO I-E deste termo de Referência (modelo de proposta).
- 3.3.5. Essa estimativa foi baseada nas seguintes premissas:
- 3.3.5.1. O atendimento nos horários previstos neste documento pelos perfis profissionais, em atenção às qualificações exigidas para desempenho das atribuições previstas no Grupo de Especialização;
- 3.3.5.2. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos perfis profissionais considerou o histórico dos atendimentos efetuados e os registros de controle e acompanhamento dos chamados do IBGE, cujo registro está demonstrado no ANEXO I-J deste termo de Referência;
- 3.3.5.3. O quantitativo de cada Perfil em cada Grupo de Especialização, foi embasado no quadro atual do IBGE;
- 3.3.5.4. A necessidade crescente de um apoio técnico de gestão de infraestrutura e segurança à equipe de gestão do IBGE, nos desenhos de arquitetura, no entendimento e implementações de novas tecnologias e processos da área técnica.
- 3.3.6. Buscou-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, indicado na tabela do item 4.34.11 e garantir que novos processos e projetos que ainda não sejam atendidos pelo atual contrato, também passem a ser atendidos. Informa-se que atualmente esse serviço é prestado pelo contrato Nº 026/2024 com a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA.
- 3.3.7. O resultado compilado do Levantamento do Quantitativo de Profissionais sugerido com base no histórico de atendimento e nas novas iniciativas é apresentado na tabela abaixo, trata-se, evidentemente, de uma estimativa inicial para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços por ilha de atendimento:

Ilha	Horário	Perfil	Cargo da SGD	Qtde
1 - Administração de	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de sistema operacional Sênior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de sistema operacional Sênior - administrador da intranet	Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
	Seg. a Sex. de	Administrador de segurança Sênior -	Administrador em segurança da Informação Sênior (código	3

Aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços TIC	7h a 19 h	gestão do parque, openshift e AD	CBO: 2123-20)	
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	1
2 - Administração de infraestrutura de virtualização e backup	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	2
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de sistema operacional Sênior - S.O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	1
3 - Administração de banco de dados	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	2
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	1
4- Segurança de TIC	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	4
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	1
5- Administração de redes de comunicação - Perfis infra, acesso, monitoramento e telefonia	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	2
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de redes Sênior - monitoramento	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	1
	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	1
6 - Atendimento aos usuários	Seg. a Sex. de 7h a 19 h	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	1

3.3.8. De forma a mensurar a demanda a ser atendida, levou-se em consideração o quantitativo de usuários dos serviços de TIC em todo o IBGE (11.230 usuários em fevereiro de 2025),o parque computacional (ANEXO I-I), o quantitativo de chamados, no período de agosto de 2024 a janeiro de 2026 e os novos processos e projetos que precisam ser atendidos.

3.3.9. Foi feito levantamento do número de atendimento do contrato proveniente do processo 03603.000052/2023-80 registrados na Central de Atendimentos do IBGE, removendo a ilha de gestão de TIC e isto norteou a especificação do quantitativo físico do projeto. O número de chamados está diretamente relacionado com o número de usuários em todas as Unidades do IBGE no Brasil, com a capacidade operacional do parque tecnológico e com as diretrizes e normas técnicas que norteiam os trabalhos da Instituição.

3.3.10. As diretrizes (instrumentos legais, como Instruções Normativas, Portarias Ministeriais, Decretos, Leis e outros) e normas técnicas são instrumentos que sofrem constantes revisões e atualizações, fazendo também com que novas demandas sejam criadas para os setores de tecnologia, cujo atendimento por parte do IBGE é obrigatório.

3.3.11. Os instrumentos de medição e registro da capacidade operacional da Diretoria de Tecnologia da Informação são o Escritório de Projetos, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), a Disponibilidade do Parque e a Central de Atendimento.

3.3.12. Os dados do contrato atual foram demonstrados no Anexo I-J;

3.3.13. Cada ilha de atendimento consiste no agrupamento de atividades com características similares e perfis profissionais especializados que podem possuir acessos específicos por questões de segurança, considerados necessários à operação, suporte e manutenção.

3.3.14. Os serviços a serem contratados serão aprovados mediante apuração dos indicadores, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

Bens e serviços que compõem a solução:

1. Garantia de nível de serviço.
2. Transferência de conhecimento.
3. Disponibilidade dos serviços.
4. Demais itens apresentados no item 5 deste Termo de Referência

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. Para a execução do contrato, será implantado um método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse modelo atribui ao IBGE a responsabilidade pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues. À prestadora do serviço compete a execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos;

4.1.2. Os serviços objeto desta contratação serão diariamente, ampla, irrestrita e rigorosamente fiscalizados por servidores do quadro do IBGE, sendo para este fim designados e denominados Gestores e Fiscais. A contratada obriga-se a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados, dentro do horário de expediente e através de seu preposto;

4.1.3. O gestor do contrato, por ocasião do acompanhamento da execução contratual e com apoio da equipe de gestão e fiscalização dos serviços prestados, poderá sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços em que seja verificada falta de qualidade e que estejam em desacordo com o estabelecido no contrato e seus anexos.

4.1.4. A prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada no horário de funcionamento do Órgão (segunda a sexta de 07:00h as 19:00h), , para garantir o cumprimento da missão institucional do IBGE.

4.1.5. Para fins de contagem de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço para Requisições, a prestadora de serviço deverá observar as horas úteis, as quais são definidas pelo horário de funcionamento do IBGE (item 6 – Modelo de Execução do Objeto). Os casos especiais poderão ser atendidos remotamente, como hora extra, mediante autorização do gestor do contrato. 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.

4.1.6. Independentemente do local de prestação dos serviços (item 7 – Modelo de Execução do Contrato), em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução de forma remota ou presencial.

4.1.7. O prazo de atendimento dos serviços será iniciado automaticamente após registros e aprovação dos serviços na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda (GLPI), desde que o chamado seja

aberto em hora útil de atendimento, caso não seja, o SLA passará a contar às 7 h do próximo dia útil de atendimento.

4.1.8. O IBGE poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de hora extra, fora das horas úteis, incluindo feriados e finais de semana. Para efeito de cálculo de custos, foram inseridas 2 horas extras por mês para cada consultor, exceto para **os cargos "Analista de suporte computacional Sênior", "Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação" e um "Administrador de sistemas" da ilha de aplicação.**

4.1.8.1. Abaixo segue a formação inicial em relação aos dias e horas trabalhadas e regime de trabalho inicialmente previsto por cada perfil.

Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil	Cargo SGD	Regime de Trabalho	Qtd. De Profissionais
1 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Administrador de sistema operacional Sênior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de sistema operacional Sênior - administrador da intranet	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de segurança Sênior - gestão do parque, openshift e AD	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	3
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação (CBO: 2124-05)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
2 - Serviços de gerenciamento de infra-estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de I	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	2
	Administrador de sistema operacional Sênior - S.O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1

3 - Serviços de gerenciamento de infra-estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Banco de Dados	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	2
	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
4 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Segurança de TIC	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	4
	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
5 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Redes de Comunicação	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Híbrido (2 dias presenciais no Horto) • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	2
	Administrador de redes Sênior - monitoramento	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Híbrido (2 dias presenciais no Horto) • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
6 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Atendimento aos usuários	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial no Horto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1

- 4.1.9. A relação de “Atividades” apresentadas Anexo I-A - Detalhamento das Atividades e o catálogo de serviços apresentado no Anexo I-L não são definitivos, sendo passíveis de alterações a critério da CONTRATANTE em comum acordo junto a CONTRATADA.
- 4.1.10. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela CONTRATADA, que terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE para adequação.
- 4.1.11. Todas as atividades descritas neste documento deverão ser executadas remotamente como definido pelo CONTRATANTE, durante o horário estabelecido para cada serviço, salvo alguns perfis que deverão trabalhar de forma híbrida ou presencial.
- 4.1.12. Se necessário, a CONTRATANTE pode solicitar o atendimento presencial no IBGE, sem custos a CONTRATANTE.
- 4.1.13. Independentemente do local de prestação dos serviços (item 6 – Modelo de Execução do Objeto), em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução de forma remota ou presencial.
- 4.1.14. O IBGE utiliza, seguindo os padrões recomendados pelo ITIL, uma Central de Serviços (Service-Desk) e softwares de monitoração e controle, através dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.
- 4.1.15. Composição do custo:** Para a composição do custo, utilizou-se como critério à similaridade de requisitos técnicos, como especificações, funcionalidades, performance, quantitativos, perfis e pesquisas salariais dos profissionais.
- 4.1.16. O modelo definido para a contratação compreendeu ações de compreensão do ambiente de TIC do IBGE, levantamento de dados históricos e de novos processos e projetos para fundamentar a estimativa de quantidades e perfis profissionais necessários para a prestação do serviço e o estabelecimento de um modelo de pagamento mensal por demanda vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).
- 4.1.17. A estimativa do valor fixo mensal por demanda para pagamento é calculada com base no principal item de custo para a empresa prestadora: o salário dos profissionais e, também, nos demais insumos necessários à prestação do serviço, discriminados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços (ANEXO I-F).
- 4.1.18. Com essa estrutura, entende-se haver maior previsibilidade de pagamento para a prestadora do serviço e maior transparência dos custos associados à prestação do serviço para o IBGE.
- 4.1.19. Ressalta-se que o modelo se refere a contratações de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte nível 3 ao ambiente de infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação, sem Dedicção Exclusiva de Mão de Obra.
- 4.1.20. Deverá ser respeitado o Fator-K definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações.
- 4.1.21. O salário dos profissionais deverá seguir, a princípio, o disposto no Mapa de Pesquisa Salarial do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações, endossado pelo Art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022 e subsidiariamente o art. 50 da Lei 14.133/2021, para garantir mais segurança e certeza na execução adequada do ajustado, durante toda a vigência contratual, salvo demonstração de exequibilidade (conforme item 12.6 e subitem da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023).

Requisitos de Capacitação

- 4.2. Os atendimentos deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e qualificados para executar as atividades.
- 4.3. A capacitação profissional para execução dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.4. 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 do IBGE. A CONTRATADA deverá 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.

4.5. A CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. A CONTRATADA deverá desenvolver um plano de capacitação com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas, à evolução dos aplicativos em uso e aos instrumentos normativos que versam sobre o tema. Este documento deve ser apresentado ao IBGE mensalmente, junto com o Relatório Geral de Faturamento.

4.6. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela CONTRATADA que terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE para adequação.

Requisitos Legais

4.7. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.8. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas /adaptativa/evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.9. Os serviços deverão ser executados sem impacto na utilização do ambiente de TI do IBGE.

4.10. Os serviços deverão obedecer aos Níveis Mínimos de Serviço definidos no item 8.5 deste Termo de Referência.

4.11. Os serviços devem ser realizados em alinhamento com as arquiteturas tecnológicas da Contratante e nos sistemas já implantados no ambiente do IBGE.

4.12. Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 07 (sete) e 19 (dezenove) horas, em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil.

4.13. Para a resolução de incidentes, a prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada no horário de funcionamento do Órgão (segunda a sexta de 07:00 a 19:00).

4.14. Para fins de contagem de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço para solicitações, a prestadora de serviço deverá observar as horas úteis, as quais são definidas pelo horário de funcionamento do IBGE. Os casos especiais poderão ser atendidos, mediante autorização da Contratante, entre as 20h e 07h.

Requisitos Temporais

4.15. Os serviços devem ser prestados nos prazos máximos estipulados no tópico de Níveis Mínimos de Serviços, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), Anexo I-B, emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

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

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

4.18. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos estipulados no tópico Níveis Mínimos de serviço.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.19. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, (POSIC) de modo a atuar em concordância com as práticas da Instituição. A POSIC é um documento público que pode ser consultado em www.ibge.gov.br.

4.19.1. Não será permitida a retirada de qualquer informação ou documento relativo à base de dados de conhecimento existente no IBGE, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências previstas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

4.19.2. A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da contratante e, no caso eventual de imputação de responsabilidade ao IBGE, na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

4.19.3. A Contratada deverá assinar Termo de Compromisso e de Ciência para a prestação dos serviços, conforme modelos nos Anexos I-C e I-D.

4.19.4. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus funcionários que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.20.1. É recomendado que a empresa contratada siga e pratique as diretrizes sobre Responsabilidade Social apresentadas na ABNT-ISO 26000. A CONTRATADA deve adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de seus públicos interno e externo, de forma a atestar sua boa prática empresarial.

4.20.2. A empresa deverá estar em conformidade com a Instrução Normativa 01 de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências, em seu Art 6º, parágrafos IV e VII no que couber.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.23. A especificação técnica detalhada do objeto está descrita no Anexo I-A deste Termo de Referência.

4.24. No ANEXO I-I e ANEXO I-H deste Termo de Referência foram apresentados os itens que compõem o parque tecnológico e sistemas do IBGE, atinentes a esta contratação.

4.25. O IBGE não se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários para o trabalho remoto dos funcionários da CONTRATADA. É obrigação da CONTRATADA fornecer todo aparato para o serviço remoto para todos os funcionários que estiverem atuando neste contrato, como: hardware, software (incluindo Windows 11 e antivírus) e conectividade internet.

Requisitos de Implantação

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

- 4.26.1. Os prazos para a implantação da Solução e adequação, para fins de medição e faturamento, estão indicados também no quadro apresentado no item 6 (Modelo de execução do Objeto).
- 4.26.2. 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.
- 4.26.3. 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.
- 4.27. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 6 (seis meses), contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.
- 4.27.1. Dentro do período de garantia a CONTRATADA se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para o IBGE.
- 4.27.2. O encerramento da Ordem de Serviço pelo IBGE não elide a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.
- 4.27.3. 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 o IBGE.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.28 É prevista a exigência de contratação de profissionais com curso superior, experiência comprovada na área (conforme descrição nos requisitos de formação de equipe), boa fluência verbal, capacidade de trabalhar em grupo e bom relacionamento com cliente.
- 4.29. Deverá ser apresentado currículo conforme modelo: Anexo I-Q – Modelo de Currículo:
- 4.30. 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 do IBGE, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério do IBGE.
- 4.31. 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.
- 4.32. Para fins de comprovação de qualificação profissional dos colaboradores, será considerada empresa de “grande” porte aquela que possui mais de 999 funcionários, conforme critérios utilizados pelos sites especializados para definição de porte empresarial.

Requisitos de Formação da Equipe

- 4.33. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:
- 4.34. Para a execução inicial das atividades de Suporte de 3º Nível da infraestrutura de tecnologia da informação do IBGE, deverão estar ALOCADOS OBRIGATORIAMENTE, os seguintes profissionais com suas respectivas quantidades na equipe técnica da CONTRATADA:

Item	Perfil	Quantidade de profissionais	QUANTIDADE DO ITEM	Atendimento às ilhas
------	--------	-----------------------------	--------------------	----------------------

1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5) CATSER: 27014	2	24 (meses)	2
2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) CATSER: 27014	3	24 (meses)	1 e 2
3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20) CATSER: 27014	11	24 (meses)	1,2,3 e 4
4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) CATSER: 27014	4	24 (meses)	5
5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) CATSER: 27014	1	24 (meses)	6
6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05) CATSER: 27014	1	24 (meses)	1
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05) CATSER: 27014	2	24 (meses)	1 e 2
8	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25) CATSER: 27014	1	24 (meses)	4
9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)	1	24 (meses)	1

4.34.1. A quantidade mínima inicial de 26 consultores justifica-se, e se faz necessário, para que haja a garantia da disponibilidade do ambiente do IBGE, o atendimento cerne, em tempo hábil e preciso para os usuários dos serviços de TI, dentre servidores, estagiários e terceirizados, bem como atender dentro do SLA estabelecido o quantitativo crescente de chamados ao longo dos anos.

4.34.2. Cada grupo de conhecimento descrito deverá ser preenchido com a quantidade de profissionais deste termo de referência e com o conhecimento indicado. No subitem abaixo são apresentados requisitos para formação da equipe de trabalho no IBGE:

4.34.3. As exigências especificadas e definidas pelo IBGE sobre o horário de funcionamento dos serviços foram feitas com base no histórico dos atendimentos efetuados e nos registros de controle e acompanhamento dos chamados, e refletem a necessidade mínima de atendimento, de maneira ininterrupta, para as quais a prestadora de serviço deverá atendê-las.

4.34.4. 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 pelo IBGE (conforme indicado no item 8.5 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

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

4.34.7. O IBGE 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 neste processo.

4.34.8. 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.

4.34.9. O IBGE solicita que os profissionais da contratada que atenderão ao contrato devem ser residentes do Rio de Janeiro e/ou Região Metropolitana, nas conformações indicadas a seguir, pois estes profissionais poderão atender a situações emergenciais da Diretoria de Tecnologia da Informação, cuja sede é situada neste Município. Para que os Níveis Mínimos de Serviço sejam atendidos e que o IBGE não fique sem suporte em situações de crise, as equipes deverão ser compostas por residentes do Rio de Janeiro na seguinte conformação:

- a. Ilhas com até 5 (inclusive) profissionais: mínimo de 2 profissionais residentes no Rio de Janeiro e/ou Região Metropolitana, exceto a ilha de redes que deverá ter 3 profissionais, visto que 3 terão escala híbrida e a ilha de atendimento aos usuários que será composta por 1 profissional que trabalhará em regime presencial.;
- b. Ilhas com 6 ou mais profissionais: mínimo de 3 profissionais residentes no Rio de Janeiro e/ou Região Metropolitana;
- c. Os profissionais com cargos de gerente de infraestrutura, gerente de suporte e gerente de segurança devem ser residentes preferencialmente do Rio de Janeiro e/ou Região Metropolitana, para facilitar reuniões presenciais, quando necessário, com a equipe gestora do IBGE;
- d. Esse atendimento emergencial deverá ser iniciado localmente em até 2 (duas) horas após a solicitação do IBGE à Contratada e o descumprimento deste prazo sujeitará a Contratada a aplicação de multas e sanções previstas em contrato e neste Termo de Referência.

4.34.10. Formação da **EQUIPE ATUAL de trabalho** (contrato vigente, de segunda a sexta-feira) por perfil profissional e por ilha de atendimento, relacionado as atividades que atuam:

Ilha Equipes De Seg. a Sex. 7h a 19h	Cargo SGD	Qtde	Modo (Presencial ou Remoto)
Administração de Aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços TIC	Administrador de sistemas operacionais (CBO: 2123-15)	3	Remoto
	Administrador em segurança da informação senior (CBO: 2123-20)	1	Remoto
	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação (CBO: 2124-05)	1	Remoto
Administração de infraestrutura de virtualização e backup	Administrador de sistemas operacionais (CBO: 2123-15)	2	Remoto
	Administrador em segurança da informação senior (CBO: 2123-20)	1	Remoto
Administração de banco de dados	Administrador de banco de dados (CBO: 2123-5)	2	Remoto
	Administrador em segurança da informação senior (CBO: 2123-20)	1	Remoto
Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação senior (CBO: 2123-20)	2	Remoto
Administração de redes de comunicação	Administrador em segurança da informação pleno (CBO: 2123-20)	2	Remoto
	Analista de redes e de comunicação de dados (CBO: 2124-10)	4	Remoto
Gestão de TIC *Não faz parte desta contratação	Analista de suporte computacional Pleno (CBO: 2124-20)	2	Remoto
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05)	1	Remoto
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO:1425-30)	3	Remoto
		25	

4.34.11. PERFIS PROFISSIONAIS- Por Ilha

Ilha	Horário	Perfil	Cargo da SGD	Qtde
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de sistema operacional Sênior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
		Administrador de sistema	Administrador de sistemas	

1 - Administração de Aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços TIC	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	operacional Sênior - administrador da intranet	operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de segurança Sênior - gestão do parque, openshift e AD	Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	3
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	1
2 - Administração de infraestrutura de virtualização e backup	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	2
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de sistema operacional Sênior - S. O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	1
3 - Administração de banco de dados	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	2
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	1
4- Segurança de TIC	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	4
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	1
5- Administração de redes de comunicação - Perfis infra, acesso,	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	2
		Administrador de redes Sênior	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	

monitoramento e telefonia	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	- monitoramento	(CBO: 2124-10)	1
	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	1
6 - Atendimento aos usuários	Seg. a Sex. de 7 às 19 h	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	1

4.34.12. O detalhamento das tarefas a serem executadas por perfil profissional está descrito no Anexo I-A, deste Termo de Referência.

4.34.13. **DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO MÍNIMA** (perfil profissional):

4.34.13.1. A descrição da qualificação mínima por perfil profissional encontra-se detalhada no Anexo I-R;

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.35. O serviço consiste na organização, implantação e execução continuada de atividades de Central de Serviços de TIC para atendimento e suporte técnico, remoto, de 3º nível, à infraestrutura de TIC e aos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações do IBGE, mediante apuração dos indicadores, pelos resultados recebidos e homologados, em conformidade com as especificações técnicas e níveis mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

4.36. A missão principal do serviço é a manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC do IBGE, bem como o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI.

4.37. O modelo de prestação de serviços prevê que a contratada seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedada à equipe do IBGE, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da Contratada ou seu substituto.

4.38. A solicitação dos serviços à Contratada será feita através de Ordens de Serviço, geradas pelos gestores do IBGE na Central de Atendimento do IBGE ou através de demandas rotineiras já pré-aprovadas pelos gestores do IBGE e abertas automaticamente com determinada frequência ou demandas advindas das ferramentas de monitoramento do ambiente de TIC abertas automaticamente ou manualmente pelas Equipes 24 x7 do IBGE. Todos esses tipos de demandas serão enviados ao preposto da Contratada através de chamados na Central de Atendimento do IBGE, para que este ou seu substituto providencie o início da prestação do serviço solicitado na OS (Chamado).

4.39. Os serviços a serem executados pelos funcionários da Contratada estão descritas no Catálogo de Serviços (Anexos I-A e I-L), que as descreve de forma mais detalhada.

4.40. Estrutura e organização do serviço: Por se tratar de serviços com atividades especializadas e da diversidade de temas técnicos abordados que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, o IBGE adotará o modelo estruturado por “Ilhas de Atendimento”, com características e perfis profissionais singulares conforme descrito neste termo de referência e seus anexos.

4.41. Para assegurar o atendimento das necessidades de negócio apresentadas, a solução de tecnologia deverá ser composta pelos serviços descritos no Anexo I-A deste Termo de Referência.

4.42. Métrica para mensuração dos serviços: Os serviços serão pagos mensalmente (valor fixo mensal, por demanda), deduzido qualquer desconto por ventura ocorrido em razão de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço. A natureza e importância da infraestrutura de TIC do IBGE requerem tanto o atendimento tempestivo das demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas,

quanto ao funcionamento das soluções de TI da Instituição, assim como a necessidade de se manter a disponibilidade do ambiente com os requisitos de segurança da informação exigidos por lei. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.43.1. A Contratada deve tomar conhecimento da Política de Segurança da Informação e Comunicações no IBGE (POSIC) de modo a atuar em concordância com as práticas da Instituição. A POSIC é um documento público que pode ser consultado em www.ibge.gov.br.

4.43.2. Não será permitida a retirada de qualquer informação ou documento relativo à base de dados de conhecimento existente no IBGE, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências previstas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

4.43.3. A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da contratante e, no caso eventual de imputação de responsabilidade ao IBGE, na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

4.43.4. A Contratada deverá assinar Termo de Compromisso e de Ciência para a prestação dos serviços, conforme modelos nos Anexos I-C e I-D.

4.43.5. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus funcionários que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE

Vistoria

4.44. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, sendo a vistoria opcional

Sustentabilidade

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

4.45.1. Na execução do objeto não é exigida pela Contratante a utilização de equipamentos pelos funcionários da Contratada nas dependências do IBGE, desta forma, não se aplicam as providências a serem tomadas indicadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 4º Edição agosto/2021 da AGU para contratação de serviços de TIC.

4.45.2. Para este serviço não se aplicam os critérios de sustentabilidade indicados no Art.6º da IN-SLTI/MP-01 /2010.

Subcontratação

4.46. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.47. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor **anual** da contratação

4.48. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.48.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.48.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.48.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.48.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.48.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.49. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.50. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.51. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.52. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

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

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

4.53.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.53.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.53.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.54. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.55 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.56. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.57. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.58.O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.58.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.58.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

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

4.59.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.59.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.60. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.61. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.62. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.63. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento E apresentação da proposta

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

4.64.1. Tamanho da equipe para atender aos Níveis Mínimos de Serviços solicitados pelo IBGE;

4.64.2. Perfil profissional da equipe;

4.64.3.. Salário dos profissionais com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e atualizações.

4.64.4. Hora extra, conforme itens 8.4.12 a 8.4.16 deste Termo de Referência;

4.64.5. Materiais a serem disponibilizados para o trabalho remoto dos profissionais da contratada.

Dimensionamento e formação da equipe

4.65. Para a execução das atividades de Suporte de 3º Nível da infraestrutura de tecnologia da informação do IBGE, deverão estar ALOCADOS OBRIGATORIAMENTE a quantidade mínima de profissionais indicada no item 4.34.11, com a referida especialização profissional, até 120 dias após o início do contrato. Após esse prazo, a CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento de sua equipe, sem que haja prejuízo ao atendimento das demandas do IBGE e dos Níveis Mínimos de Serviço acordados, conforme item 8.5 e subitens.

4.66. O salário dos profissionais deverá seguir, a princípio, o disposto no Mapa de Pesquisa Salarial do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações, endossado pelo Art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022 e subsidiariamente o art. 50 da Lei 14.133/2021, para garantir mais segurança e certeza na execução adequada do ajustado, durante toda a vigência contratual, salvo demonstração de exequibilidade (conforme item 12.6 e subitens da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações.

4.67. Na planilha de custos no valor dos salários dos profissionais não poderá estar contido nenhum benefício, como uso de materiais (laptops, celular corporativo, entre outros), plano de saúde, vale alimentação e/ou refeição, entre outros. Bem como não poderão estar contidas as horas extras devidas ao funcionário ou sobreaviso. Estes valores deverão estar demonstrados na planilha de custos em seus respectivos campos.

4.68. Para efeito de cálculo de custos, foram inseridas 2 horas extras por mês para cada consultor estimado de todos os perfis., exceto o analista de suporte, o gerente de suporte técnico de tecnologia da informação e um administrador de sistema operacional da ilha de aplicação.

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

Catálogo dos serviços (Anexo I-L)

4.70. O Catálogo de Serviços relaciona os serviços a serem prestados pela Contratada, que foram agrupados em categorias e classificados conforme descrito no Anexo I-A deste instrumento. O catálogo de serviços fornece as tarefas a serem executadas.

4.71. Consiste em um memorial descritivo dos serviços, sendo o instrumento para classificação das demandas para efeitos de registro na Ordem de Serviço, para aferição da qualidade e para controle do tempo de execução de cada atendimento, possibilitando o acompanhamento da execução contratual.

4.72. O Catálogo de Serviços não é um registro estático, pois a cada evolução da tecnologia e/ou dos procedimentos de gestão/atuação, novos serviços, atividades e tarefas podem ser inseridas, excluídas ou reformuladas no registro, sempre de acordo com os requisitos desta contratação.

4.73. Sendo assim, durante a vigência do contrato poderão ocorrer alterações no Catálogo de Serviços de forma a comportar a aglutinação ou desmembramento de serviços, visando facilitar a execução contratual.

4.74. Estas alterações poderão ocorrer desde que não ultrapasse o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas, estritamente, e que haja concordância de ambas as partes:

4.74.1. Seja motivada por mudanças tecnológicas, mudanças em processos, ou por novas determinações legais, externas ou internas ao IBGE;

4.74.2. Deve ser mostrado de forma clara os serviços que sofreram o remanejamento e justificada a alteração;

4.74.3. Deve obedecer aos mesmos critérios de criação dos serviços originais;

4.75. Os serviços de Infraestrutura de TIC compreendem resolução de incidentes, procedimentos de rotina de nível 3, solução de problemas, requisição de serviços, requisição de mudanças e demandas projetizadas, bem como o suporte ao funcionamento da Infraestrutura de TIC do IBGE em diversas tecnologias, fornecimento de informações sobre a disponibilidade dos serviços de TIC, sobre a infraestrutura de TI disponível além de orientação sobre o processo de gestão de mudanças nos ambientes de produção.

4.76. Compreendem ainda o suporte técnico na elaboração de Estudos de Viabilidade Técnica, estudo de riscos, Prospecção de novas tecnologias e Provas de Conceito (POC), necessários às prospecções e contratações de

soluções de infraestrutura de TIC, fazem parte do escopo de demandas desta contratação e quando solicitados, serão tratados como Demandas Projetizadas.

4.77. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços no prazo e com a qualidade exigidas pela CONTRATANTE, de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, devendo utilizar pessoal técnico qualificado para a prestação dos serviços de acordo com o volume e complexidade de demandas

Central de Serviços de TIC – Suporte Nível 3

4.78. Os serviços de suporte e apoio aos usuários são integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de solução para as requisições e incidentes dos serviços de TIC do IBGE. Por se tratar de atendimento às diversas Unidades do IBGE distribuídas por todos os Estados do Brasil, faz-se necessário unicidade e padronização dos serviços prestados pelas equipes da Contratada.

4.79. A CONTRATADA deve manter atualizada e divulgar para as equipes a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços (KBASETIC e GLPI)

Descrição do ambiente de TIC do IBGE

4.80. No ANEXO I-I deste Termo de Referência foram apresentados os itens que compõem o parque tecnológico do IBGE, atinentes a esta contratação.

4.81. A descrição completa do parque tecnológico da Instituição pode ser consultada no documento público “Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTI, disponível na página do IBGE (<https://www.ibge.gov.br>).

4.82. Sistemas Computacionais: Os recursos em tecnologia da informação utilizados no IBGE compreendem computadores com diferentes capacidades de processamento e armazenamento, desde desktops e notebooks de uso geral a supercomputadores e estações servidoras com configuração específica para atender requisitos de missões e operações científicas de alto nível de complexidade. De maneira geral:

4.82.1. O parque computacional do IBGE é heterogêneo, dadas as compras de diferentes padrões de equipamentos ao longo dos anos;

4.82.2. O parque computacional é distribuído geograficamente nas diversas unidades do IBGE, tendo o seu DataCenter central no Rio de Janeiro e o secundário em São Paulo;

4.82.3. Confidencialidade, integridade e autenticidade dos dados armazenados e processados no ambiente computacional do IBGE são de importância fundamental para a missão do Instituto, sendo assim é necessária a implementação gradual dos controles preconizados pelas normas da família ISO/IEC NBR 27000;

4.82.4. O plano para renovação anual de parte do parque computacional do IBGE, conforme previsto no PDTI, objetiva a padronização deste parque a partir de 5 anos;

4.82.5. A definição das especificações padronizadas de equipamentos é aplicável a todas as unidades do IBGE e as aquisições estão centralizadas no CTIC (Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicações do IBGE);

4.82.6. O CTIC está procurando estabelecer um padrão para versões de aplicativos utilizados em todo o IBGE (versões de aplicativos, sistemas operacionais Windows, Linux e afins);

4.82.7. O IBGE dispõe de sistemas computacionais de uso específico para atendimento das missões específicas das áreas fim do Instituto;

4.82.8. Grupos específicos de especialistas são mantidos para suporte em supercomputadores utilizados em área-fim.

4.83.9. Detalhes e a descrição básica do parque computacional instalado poderão ser obtidas por ocasião de vistoria, que é opcional.

4.82.10. Todos os insumos e materiais necessários (ex.: cabos, conectores) para a execução presencial dos serviços solicitados serão fornecidos pelo CONTRATANTE, assim como os equipamentos necessários para

compor o ambiente computacional e de redes que eventualmente seja objeto de implantação (ex.: switches, roteadores, estações servidoras).

Materiais a serem disponibilizados e demais itens importantes para o dimensionamento da proposta:

4.83. O IBGE irá disponibilizar infraestrutura mínima para a execução dos serviços prestados nas dependências do IBGE, como equipamentos desktops, conectividade, postos de trabalho, entre outros que se fizerem necessários, conforme disposto no item 4.85.10. É obrigação da CONTRATADA fornecer todo aparato para o serviço remoto para todos os funcionários que estiverem atuando neste contrato, como: hardware, software (incluindo Windows 11 e antivírus) e conectividade internet.

4.83.1. A ferramenta de acesso remoto e a ferramenta de ITSM (GLPI) são fornecidos pela contratante, conforme, Anexo I-P.

4.84. O dimensionamento da proposta deve considerar todos os requisitos e condições expressas neste Termo de Referência e no edital, porém, deve se ter especial atenção para os itens:

4.84.1. A forma de prestação dos serviços descritas no item 7 deste Termo de Referência;

4.84.2. Os requisitos de capacitação descritos nos itens 4.2 a 4.6 deste Termo de Referência;

4.84.3. Os requisitos de experiência profissional no item 4.28 a 4.32 deste Termo de Referência;

4.84.4. Os requisitos de formação de equipe no item 4.33 e 4.34 deste Termo de Referência;

4.85. 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. Deverá ser utilizado o fator-k definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e atualizações.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração,

incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

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

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

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

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

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. Não contratar, durante a vigência da contratação, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor contratuais, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021, devendo apresentar as declarações firmadas pelos terceirizados indicados aos postos de serviços contratados, **conforme Modelo do Anexo I-G**.

5.2.11. A contratada deverá apresentar os documentos indicados na relação de emprego, afetos aos empregados da contratada, **em aplicação subsidiária ao art. 50 da Lei 14.133/2021**, para garantir mais segurança e certeza na execução adequada do ajustado dentro dos critérios estabelecidos no edital e no contrato e em conformidade com o art. 5, inciso II, da IN 94/2022 e com o Acórdão TCU nº 614/2008-Plenário.

5.2.12. A recusa injustificada da contratada em apresentar os documentos indicados no art. 50 da Lei 14.133 /2021, dentro do prazo estabelecido pelo IBGE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções previstas em contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: Em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho nos itens abaixo:

6.2. Para a execução do contrato será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o IBGE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

6.3. Os serviços executados no escopo da contratação envolvem a execução de atividades pontuais, para atendimento as necessidades específicas, e atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua.

6.4. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à CONTRATADA, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.5. Contudo, ressalta-se que a complexidade do ambiente tecnológico da Instituição, caracterizada pela digitalização integral dos processos e capilaridade da base de usuários, impõe uma volumetria de demandas de alta intensidade. Conforme detalhado no histórico de atendimentos constante no Anexo I-J, a carga de trabalho projetada exige disponibilidade praticamente contínua para o estrito cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), cabendo à licitante avaliar a viabilidade técnica de eventual compartilhamento de profissionais sem que isso comprometa a tempestividade e a qualidade da execução contratual.

6.6. Conforme item 20.6 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações:

- a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;
- b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

6.6.1. Por motivo de segurança, não é permitido que a CONTRATADA extrapole o número estimado de forma simultânea, salvo períodos de férias, passagem de conhecimento ou de forma pontual e de comum acordo com a CONTRATANTE.

6.7. A estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa CONTRATADA, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

6.8. A prestação dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à Contratante.

6.9. A homologação dos serviços se dará através do sistema GLPI, fornecido pela CONTRATANTE.

6.10. Ao final de cada mês a CONTRATADA irá produzir relatório consolidando todos os serviços prestados, entregues e homologados pela CONTRATANTE de cada um dos grupos de especialização do contrato, para fins de ateste da CONTRATANTE e liberação de pagamento, caso não se encontre divergências.

6.11. A contratada deverá designar profissional responsável pela administração do contrato, denominado **preposto** do contrato, representante da contratada perante o IBGE, atuando nos seguintes aspectos:

6.12. Representação da CONTRATADA no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato;

- 6.13. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;
- 6.14. Acompanhamento e garantia do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) firmado entre o IBGE e a CONTRATADA, primando pela excelência da prestação de serviços;
- 6.15. Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;
- 6.16. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do IBGE;
- 6.17. Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;
- 6.18. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação de pontos de controle e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;
- 6.19. Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações do IBGE.
- 6.20. Não é necessária a atuação do preposto nas dependências do IBGE, podendo exercer função semelhante em outros contratos mantidos pela Contratada.

- 6.20.1. O preposto não pode ser um dos técnicos indicados para atuar neste contrato no período de maior uso dos sistemas (itens 7.5 e 7.6).
- 6.20.2. Devido ao alto volume de demandas diário, o analista de suporte da ilha de atendimento a usuários poderá apoiar o preposto na atividade de distribuição de demandas.

6.21. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica (rotinas de execução):

	ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
1	-	Assinatura do contrato (AC) Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo (contratada)	Prestadora do Serviço e IBGE
2	2 dias úteis após a assinatura do contrato	Apresentação formal do (a) gestor (a) do contrato e do preposto da prestadora do serviço; Reunião de alinhamento de expectativas contratuais.	Prestadora do Serviço e IBGE
3	5 dias úteis após a assinatura do contrato	Entrega dos currículos dos profissionais que irão integrar a equipe de suporte.	Prestadora do Serviço
4	5 dias úteis após a entrega dos currículos	Validação das qualificações técnicas profissionais apresentadas pela prestadora do serviço (aceite dos currículos)	IBGE
5	5 dias úteis após o aceite dos currículos	Apresentação formal da equipe de Suporte Nível 3- <u>(início oficial da prestação dos serviços)</u> e entrega dos documentos de comprovação do vínculo celetista dos colaboradores (CTPS digital) e da aplicação do salário constante na da proposta.	Prestadora do Serviço e IBGE
6	5 dias úteis após o aceite dos currículos	Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo (pelos colaboradores da contratada). Os colaboradores assinam no início oficial da prestação de serviços	Prestadora do Serviço
	Até 90 dias após o início	Os primeiros 3 meses de prestação de serviços formam o período de adaptação. Durante o período de adaptação	

7	da prestação dos serviços	admite-se a previsão de redução do valor de ajustes no pagamento (glosas) de até o limite de 30% em relação ao originalmente previsto.	Prestadora do Serviço e IBGE
---	---------------------------	--	------------------------------

Etapas a serem executadas:

6.22. O roteiro detalhado para a execução do atendimento de chamados encontra-se descrito no Anexo I-P:

Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.23. O IBGE utiliza uma Central de Serviços (GLPI) e softwares de monitoração e controle, através dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.

6.24. O acesso ao Serviço de Atendimento será efetuado pelos colaboradores do IBGE através de:

1. Meio telefônico;
2. Sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pelo IBGE aos usuários dos serviços;
3. Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo IBGE.

Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.25. A execução de atividades será solicitada por meio de chamados via ferramenta GLPI do IBGE, que deverão ser atendidos de imediato seguindo os prazos para início do atendimento e execução, previstos neste Termo de Referência.

6.26. O cumprimento dos prazos, adequação ao catálogo de serviços e a qualidade das entregas serão auferidas pela equipe de fiscalização do contrato por meio de análise das evidências entregues e a verificação dos prazos de atendimento.

6.27. O Horário de Expediente Regular do IBGE compreende o período entre 7h e 19h, em dias úteis.

6.28. As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos, deverão ser executadas nos dias não úteis ou após as 20h em dias úteis, mediante solicitação do IBGE para a realização das atividades. A critério da Contratante, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário comercial.

6.29. Não haverá pagamento extra do IBGE para a CONTRATADA para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento. Para efeito de cálculo de custos na pesquisa de preço, foram inseridas 2 horas extras para cada consultor, exceto para **os cargos "Analista de suporte computacional Sênior", "Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação" e um "Administrador de segurança Sênior" da Ilha de aplicação.**

6.30. O IBGE considera o valor de 1:00:00 (uma hora) extra equivalente a 1:30:00 (uma hora e trinta minutos) de trabalho. Caberá à licitante incluir em seus custos, no mínimo, 2 horas extras por consultor estimado, considerando-se que cada hora extra terá o custo equivalente a 1h30m

6.31. Para as atividades que serão executadas nas horas extras, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com o IBGE, indicar um dos profissionais do grupo para o atendimento no período.

6.32. Os prazos de atendimento para solicitações, incidentes e mudanças estão definidos neste Termo de Referência no item 8.

6.33. No IBGE, a título de informação, são considerados 15 feriados por ano (13 feriados nacionais, 1 feriado estadual do estado do Rio de Janeiro e 1 feriado municipal da cidade do Rio de Janeiro) que estão descritos no Anexo I-S.

Periodicidade:

6.34. Ao final de cada mês, a contratada emitirá a fatura, devidamente acompanhada do RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO (Anexo I-O), entregues com um breve relato das atividades realizadas, as pendências e as dificuldades apresentadas durante a execução das atividades.

Alterações nas Atividades Previstas

6.35. A relação de “Atividades” apresentadas no Anexo I-A - Detalhamento das Atividades não é definitiva, sendo passível de alterações a critério da CONTRATANTE em comum acordo junto à CONTRATADA.

6.36. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela CONTRATADA que, terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE, para adequação.

6.37. A inclusão de novas atividades poderá ser realizada sempre que a CONTRATANTE constatar que há atividades necessárias a plena execução do objeto contratual que não foram previstas inicialmente. Os fiscais requisitante e técnico do contrato deverão demonstrar as razões que justificam a inclusão de uma nova atividade.

Local e horário da prestação dos serviços

6.38. Os serviços serão executados de forma remota, ou presencialmente, podendo a CONTRATANTE solicitar o serviço presencial eventualmente, sem custo para a CONTRATANTE, para os casos de serviços que a priori seriam executados de forma remota. As características dos trabalhos solicitados pressupõem a disponibilidade de profissionais qualificados para o atendimento, de forma não exclusiva, porém atendendo aos níveis mínimos de serviço exigidos:

6.39. Os serviços serão prestados no seguintes endereços:

1. Unidade Canabarro: Rua General Canabarro 706, Maracanã, Rio de Janeiro/RJ.
2. Unidade Equador: Rua Equador 588, Santo Cristo, Rio de Janeiro/RJ.
3. Unidade Horto: Rua Pacheco Leão, 1235 - Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro - RJ, 22460-905
4. Unidade SEDE: Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro, Rio de Janeiro –
5. RJ Unidade LUCAS: Av. Brasil, 15671 - Parada de Lucas, Rio de Janeiro – RJ

6.40. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.40.1. Período de maior uso dos sistemas está compreendido de segunda-feira a sexta-feira, entre as 07:00h e as 19:00 horas;

Rotinas a serem cumpridas

6.41. A execução contratual observará as rotinas descritas no item de níveis mínimos de serviço e os prazos descritos no item de requisitos temporais, neste Termo de Referência:

Materiais a serem disponibilizados

6.42. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para o trabalho remoto dos profissionais da contratada (laptop e internet), promovendo sua substituição quando necessário.

O IBGE irá disponibilizar os materiais conforme item 4.64 deste termo de referência,

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.43. Conforme item 4.67 deste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

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

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

Período de Transição Operacional

6.45. O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

6.46. O início da prestação dos serviços se dará conforme indicado no item 6.21 deste Termo de Referência.

6.47. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

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

6.49. 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.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.51. A Contratada deverá manter a Base de Conhecimento do IBGE atualizada para repasse de conhecimento durante transição contratual.

6.52. Na ocasião do encerramento contratual, seja por decurso de seu prazo de vigência ou por rescisão, se demandado pelo CONTRATANTE, 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 pelo CONTRATANTE, sem ônus ao Órgão, em até um mês antes do encerramento.

6.53. 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 o CONTRATANTE, assim como pela confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição, com apoio do CONTRATANTE, contudo sem ônus a este.

6.54. A ocorrência de evento no qual a CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes, não cooperarem ou retiverem quaisquer informações ou dados requeridos pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e 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 ao CONTRATANTE, além das sanções previstas em contrato.

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

6.56. Será de total responsabilidade da CONTRATADA, com apoio do CONTRATANTE, 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 pelo Órgão.

6.57. O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, alterações ou adequações no Plano de Transição Contratual caso forem detectados itens que exacerbadamente onerem o Órgão ou que comprometam a execução e/ou conclusão da transição.

6.58. 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.

6.59. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, ou aos profissionais designados pelo IBGE, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.60. Não haverá indicação de fornecimento mínimo. O serviço deverá ser prestado conforme item 7 deste termo de referência.

Mecanismos formais de comunicação

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

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.62. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.63. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I-C e I-D.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período compreendido de segunda-feira a sexta-feira, entre as 07:00 e as 19:00 horas.

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

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

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

7.21.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO

7.22. Conforme item 20.6 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e suas atualizações:

- a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;
- b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

7.23. Conforme o item 12.2.3 da Portaria SGD nº 1.070/2023, e atualizações, sob o prisma do controle, uma gestão adequada dos níveis de serviço poderá impactar a remuneração devida ao contratado, objetivando:

- a. assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;
- b. fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo contratado;
- c. viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pelo contratado; e
- d. aferir o desempenho do contratado, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do órgão contratante.

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

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

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

7.27. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

7.28. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

7.29. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.30. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o(s) Fiscal(is) do Contrato, o Fiscal Requisitante dos serviços é o servidor do IBGE responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:

7.31. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos.

7.32. O IBGE se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários somente para o trabalho presencial, nas dependências do IBGE, dos funcionários da Contratada, nos endereços citados no item 6.38.

- 7.33. Eventualmente, poderá ocorrer a necessidade de atendimento presencial dos funcionários da Contratada em outras Unidades do IBGE do município do Rio de Janeiro.
- 7.34. Qualquer alteração do horário determinado para a execução dos serviços deverá ser solicitada e/ou demandada pelo gestor da execução do contrato, ou funcionário por ele designado, que avaliará caso a caso.
- 7.35. Excepcionalmente, as atividades dos funcionários da Contratada, por necessidade, urgência ou conveniência, poderão ser programadas para execução fora do período de maior uso dos sistemas, seja em finais de semana, feriados ou em horário noturno, sempre precedidas de autorização do gestor.
- 7.36. Os serviços poderão ser prestados de forma presencial ou remota, a critério do IBGE e mediante aprovação do gestor do contrato.
- 7.37. O IBGE não se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários para o trabalho remoto dos funcionários da CONTRATADA. É obrigação da CONTRATADA fornecer todo aparato para o serviço remoto para todos os funcionários que estiverem atuando neste contrato, como: hardware, software (incluindo Windows 11 e antivírus) e conectividade internet.
- 7.38. Caso a Contratante veja necessidade de emprestar equipamento para um consultor da Contratada, tanto o consultor, quanto o preposto da empresa contratada deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Terceiros sobre Ativo de Tecnologia do IBGE no Anexo I-M deste termo de referência.
- 7.39. Os consultores que precisarem receber o equipamento, a critério da contratante, deverão ser listados pela contratante através da CARTA de Responsabilidade sobre Ativo de Tecnologia no Anexo I-N deste termo de referência, além disso, para maior controle e enquanto estiver de posse do consultor, a lista dos equipamentos emprestados deverá constar no Relatório Mensal, conforme descrito no “Modelo de relatório de prestação de serviços”, Anexo I-O.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto nesta seção.
- 8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:
- 8.2.1. não produziu os resultados acordados,
 - 8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.4.1 Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos resultados recebidos e homologados como aderentes às especificações técnicas e avaliados pelos indicadores estipulados no item 8.5 - Níveis Mínimos de Serviço.
 - 8.4.2 A critério do IBGE a apuração dos indicadores, homologação dos resultados e posterior pagamento dos serviços poderá ser realizado em períodos menores do que um mês. A contratada será previamente comunicada em situações deste tipo.

8.4.3 O valor apresentado na Planilha de Custo e Formação de Preço (Anexo I-F) quando do ajuste do lance vencedor, corresponde ao valor máximo a ser faturado na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores na execução dos serviços. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas previstas.

8.4.4 As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato, em consonância com o item 12.2.5 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e suas atualizações

8.4.5 A avaliação da execução do objeto: A equipe de fiscalização do contrato do IBGE realizará o acompanhamento dos indicadores descritos no item 8.5 para que se possa discutir nas reuniões com a contratada sobre eventuais adequações e melhorias na prestação do serviço.

8.4.6 Instrumento de Medição do Resultado (IMR), conforme previsto na IN/SEGES/MPDG-05/2017, ANEXO V, item 2.6, alínea “d.5”: A ferramenta utilizada para medir os resultados alcançados com a prestação dos serviços da Contratada (IMR) será o Relatório Técnico Mensal de Atividades (item 8.6), criado a partir dos dados extraídos da Central de Atendimentos do IBGE - que é uma aplicação utilizada para controle de chamados técnicos e a gestão de uma base de conhecimentos, dentre outras funcionalidades.

8.4.7. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios apresentados no item 8.5 deste termo de referência.

8.4.8. **Mecanismos de inspeção e avaliação da solução (metodologia de avaliação da execução dos serviços):** Conforme Níveis Mínimos de Serviço (item 8.5) e os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecido

8.4.8.1. Ao receber os chamados da CONTRATADA, o IBGE deverá, dentro do mês corrente, tanto quanto possível, realizar a sua validação.

8.4.8.2. Os critérios de validação poderão ocorrer nas seguintes modalidades:

1. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução;
2. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto e/ou serviço entregue pela CONTRATADA;
3. Análise das evidências disponibilizadas na solução do chamado.

8.4.8.3. A validação dos chamados poderá gerar os seguintes resultados:

1. Chamado Validado: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos/serviços e resultados dos chamados de serviço. Neste caso, o chamado será considerado encerrado, e a data e hora de efetiva entrega será aquela em que a CONTRATADA o disponibilizou para validação do IBGE (equivalente ao Chamado Solucionado pela Contratante);

2. Chamado Rejeitado: quando for identificada alguma ocorrência, em um ou mais produtos /serviço ou resultados, que impeça a validação do chamado e demande ajustes pela CONTRATADA;

- a. A rejeição deverá ser expressa e fundamentada no próprio chamado;
- b. O chamado Rejeitado será devolvido à CONTRATADA para correção, sendo mantido o prazo original para a execução do serviço, descontado o tempo utilizado em sua análise;
- c. Após as correções no chamado Rejeitado, a CONTRATADA deverá encaminhar novamente ao IBGE para validação. Sendo validado, a data de efetiva entrega do chamado corresponderá à data do registro da última entrega pela CONTRATADA.

d. O IBGE fará no máximo 2 (duas) rejeições de um mesmo chamado antes de sua invalidação, evidenciando, nesse caso, algum problema na qualidade do serviço prestado, que deverá ser tratado em um novo chamado.

e. A validação dos chamados pelo IBGE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

8.4.8.4. Ferramentas para implantação e acompanhamento dos indicadores: A ferramenta utilizada deverá ser o sistema GLPI do IBGE e o serviço será solicitado à CONTRATADA mediante ORDEM DE SERVIÇO. O chamado aberto no GLPI corresponde a uma Ordem de Serviço e deverá especificar um único perfil profissional para atender a esta demanda, conforme abaixo.

8.4.8.5. A medição dos serviços será realizada de acordo com o procedimento contido no item 8.5 será apurado o afastamento dos indicadores de Medição de Resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros.

8.4.8.6. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual o IBGE encaminha a solicitação de serviço à CONTRATADA.

8.4.8.7. Toda Ordem de Serviço deverá conter:

1. A identificação do Grupo de Especialização correspondente ao serviço, conforme o Detalhamento das Tarefas contida no Anexo I-A - Detalhamento das Atividades;
2. Os prazos de início e término da execução do serviço;
3. O local de execução do serviço;
4. Os indicadores e as metas a serem cumpridas;
5. Os responsáveis por parte da CONTRATADA e do IBGE (requisitante, fiscal do contrato, líder técnico ou representante administrativo).
6. Além dos itens acima, o IBGE poderá, mediante informação prévia à CONTRATADA, atualizar os itens que compõem a Ordem de Serviço, em razão de redefinição ou implantação de novos processos e tarefas correspondentes.
7. Cada Ordem de Serviço poderá conter o serviço relativo a um ou mais Grupos de Serviço, conforme definição da equipe de fiscalização do contrato.

8.4.9. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço

8.4.9.1. O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado de forma eletrônica, por intermédio do sistema GLPI do IBGE.

8.4.9.2. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos Requisitantes do Serviço, que são os servidores do IBGE autorizados a solicitá-las à CONTRATADA, pelo GLPI.

8.4.9.3. O recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA também será realizado por intermédio do GLPI.

8.4.9.4. Caso a descrição dos serviços solicitados esteja incompatível com o prazo de execução ou a complexidade do Grupo, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica para a revisão das condições e termos da Ordem de Serviço.

8.4.9.5. Se a CONTRATADA não apresentar, dentro de 2 (dois) dias úteis seu pedido de revisão, aceitará tacitamente as condições e termos da Ordem de Serviço.

8.4.9.6. **Origem e forma de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato:** Relatórios da Central de Atendimento do IBGE, análise de contratações similares, conforme Estudo Técnico Preliminar, análise de contratos anteriores do IBGE.

8.4.9.7. **Lista de verificação e roteiro de testes para subsidiar a fiscalização:** Os procedimentos para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório, abrangerão:

8.4.9.8. Metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

- a. Avaliação de todos os chamados atendidos e OS concluídas no mês de referência, se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste Termo de Referência;
- b. Será utilizado para avaliação dos prazos de atendimento e verificação das evidências de atendimento a ferramenta de service desk disponibilizada pelo IBGE (GLPI); e
- c. Deverá ser verificado pela área demandante, que comprovará a correta execução do serviço, ou pelos Fiscais do contrato se a evidência anexada ao chamado e/ou OS entregue comprova a execução do serviço solicitado.

8.4.9.9. Inspeção e diligências: Não se aplica para esta contratação.

8.4.9.10. Disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato: Após a assinatura do contrato será formada a equipe de fiscalização e gestão do contrato composta por servidores que cumprirão as atribuições definidas na IN SGD/ME nº 94/2022, que irão verificar se os serviços entregues atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste Termo de Referência.

Execução dos serviços

8.4.10. As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos, deverão ser executadas nos dias não úteis ou após as 20h em dias úteis, mediante solicitação do IBGE para a realização das atividades. A critério do IBGE, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário comercial.

8.4.11. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial, exceto para as horas extras previamente solicitadas, autorizadas pela contratante e dentro das horas totais previstas neste Termo de Referência.

Regime especial de execução de atividades, hora extra:

8.4.12. O IBGE poderá solicitar serviços à CONTRATADA que deverão ser executados em regime de hora extra, nos horários compreendidos fora da janela de serviço definida para os perfis, incluindo feriados e finais de semana.

8.4.13. Qualquer grupo de perfil profissional, exceto para **os cargos "Analista de suporte computacional Sênior", "Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação" e um "Administrador de sistemas" da ilha de aplicação**, poderá ser demandado para execução de serviços em regime de hora extra.

8.4.14. Para as atividades que serão executadas em regime de hora extra, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com o IBGE (Gestor do Contrato), indicar um dos profissionais do perfil para o atendimento no período.

8.4.15. É responsabilidade da CONTRATADA informar o número de telefone do responsável por atender a demanda.

8.4.16. Conforme itens 6.29 e 6.30, não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas em regime de hora extra.

Consolidação Mensal das Ordens de Serviço e condições de pagamento

8.4.17. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores, pelos resultados recebidos e homologados em cada grupo de especialização, como aderente às especificações técnicas.

8.4.18. Para cada Ordem de Serviço validada, o Fiscal do Contrato efetuará a "Consolidação das Ordens de Serviço" (COS) no respectivo grupo de especialização, elaborando o Relatório Mensal de Serviços, que deverá conter:

8.4.19. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês;

8.4.20. Apuração do afastamento dos indicadores de Medição de Resultados estabelecidos, conforme minudenciado no item 8.5 a 8.8.

8.4.21. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

8.4.22. A critério do IBGE a consolidação das ordens de serviço, apuração dos indicadores, homologação dos resultados e posterior pagamento dos serviços poderá ser realizado em períodos menores do que um mês, neste caso continuam válidos todos os itens anteriores, levando-se em conta o novo período.

Critérios de aceitação - Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.4.23. INDICADORES DE DESEMPENHO

8.4.23.1. Classificação da complexidade dos serviços

Complexidade de Serviço	Sigla	Definição das Atividades
Baixa (Contrato de suporte de Níveis 1 e 2)	B	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço. Configuração de softwares corporativos em estações de trabalho. Administração de contas. Ativação de pontos de rede.
Mediana (Contrato de suporte de Níveis 1 e 2)	M	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço. Configuração de softwares corporativos em estações de trabalho. Atualização de firmwares. Controle de licenças. Instalação de agentes.
Intermediária (Contrato de suporte de Níveis 1 e 2)	I	Atividades de análise de funcionamento de software e hardware, servidores e estações de trabalho. Configuração e acompanhamento de sessões de videoconferência. Manutenção corretiva e preventiva de cabeamento de dado e voz. Levantamento de requisitos. Certificação de links. Conectorização de fibra Resolução e documentação de problemas de complexidade intermediária. Documentação de atividades em geral. Verificação de segurança do ambiente. Realização de procedimentos rotineiros já conhecidos. Configurações em serviços/equipamentos com procedimentos estabelecidos
Alta	A	Administração e configuração de soluções de telefonia VOIP, sistemas operacionais, servidores de aplicação, sistemas de controle de acesso à rede. Análise de tráfego e ferramentas de segurança. Administração de bases de dados. Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas. Modelagem de dados. Preparação de scripts para automatização de atividades. Implementação de novos serviços
Especialista	E	Atividades relacionadas com sistemas especialistas configurados em virtualização ou grid ou operação paralela. Auditoria, implantação, acompanhamento e transferência de tecnologia em processo de acordo com as melhores práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISO 20.000, NBR-ISO 27.000, dentre outras. Pesquisa, análise, implantação e transferência de tecnologia no caso de uso de tecnologias emergentes, ou desconhecidas no ambiente computacional, ou de alta complexidade. Auditoria, análise de desempenho, hardening, tuning e elaboração de procedimentos e recomendações para melhoria de performance de sistema operacional ou da segurança da informação do ambiente computacional como um todo, ou de ferramentas ou sistemas específicos. Migração e geração de bases de dados em plataformas específicas, tais como Oracle.

8.4.23.2. A prestação do serviço de nível 3 abrange apenas os serviços de complexidade **ALTA e ESPECIALISTA**. As demais complexidades são tratadas pelas equipes técnicas de níveis 1 e 2.

8.4.23.3. Classificação da criticidade dos serviços:

Criticidade	Descrição do impacto	Atividades relacionadas

Baixa	Baixo risco - Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento das atividades principais do IBGE. Têm impactos apenas localizados.	Elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia e resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria.
Média	Médio risco - incidentes referentes a problemas que afetam atividades críticas para o usuário do IBGE, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho.	Chamados derivados de usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna ao IBGE. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.
Alta	Alto risco - o incidente tem consequências sérias para transações de negócio do IBGE ou impede que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o IBGE	Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento em diversas localidades ou acarreta consequências sérias para transações de negócio ou impede que os serviços críticos sejam realizados pelo usuário. Estes serão identificados e assim classificados pelo IBGE, quando da sua ocorrência. Também são considerados críticos os serviços de correio eletrônico, servidor de arquivos, transmissão de questionários, servidores de banco e acesso à rede, devendo estes serem atendidos com prioridade sobre todos os demais, independentemente do tempo nas filas de espera.

8.4.23.4. Indicadores de desempenho para controle e medição da qualidade dos serviços prestados: Os Níveis Mínimos de Serviço indicam a variação considerada aceitável dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços e estão descritos no item 8.5 deste Termo de Referência.

8.4.23.4.1. **Tempo de solução para chamados de complexidade alta:** Considera-se tempo de solução o tempo decorrido entre a data e hora do início da prestação do serviço e a data e hora de encerramento do chamado de alta complexidade na Central de Chamados (GLPI) do IBGE

8.4.23.4.2. **Tempo de solução para chamados de complexidade especialista:** Considera-se tempo de solução o tempo decorrido entre a data e hora do início da prestação do serviço e a data e hora de encerramento do chamado de complexidade especialista na Central de Chamados (GLPI) do IBGE

8.4.23.4.3. **Qualidade do atendimento:** Com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela contratada, os funcionários do IBGE responsáveis pela abertura/gestão da Ordem de Serviço deverão atribuir uma nota ao atendimento executado, quando do encerramento do chamado

8.4.23.4.4. **Chamados abandonados:** Com o intuito de priorizar os chamados mais antigos na fila para que nenhum chamado fique sem atendimento, este indicador relaciona os chamados com mais de 30 dias corridos sem solução na apuração do mês:

1. Chamados abandonados: Com o intuito de priorizar os chamados mais antigos na fila para que nenhum chamado fique sem atendimento, este indicador calcula a média de tempo decorrido da abertura dos chamados com mais de 30 dias corridos sem solução durante a apuração do mês
2. Os chamados com status não solucionados no GLPI, ou seja, chamados que não tiveram solução ou não foram fechados ainda, serão incluídos nesta classificação de chamados abandonados, caso ultrapassem o critério definido acima.
3. Chamados que estiverem parados (pendentes) aguardando atendimento por fornecedor externo ou aguardando outro colaborador não serão considerados como abandonados. A justificativa da pendência deverá ser avaliada pelo IBGE.
4. Será aplicado um peso a glosa deste indicador diretamente proporcional a quantidade de chamados abandonados.

8.4.23.5. **Taxa de ocupação por Ilha de atendimento:** Com o intuito de medir a qualidade do tempo de atendimento e o cumprimento do quantitativo de perfis estimado no Edital para cada Ilha de atendimento, este indicador foi criado. Assim, a Administração procura mitigar possíveis distorções em uma Ilha de atendimento em relação ao atendimento geral, por conta de diminuição do quantitativo de profissionais estimado.

1. Caso uma determinada Ilha de atendimento não alcance a meta de qualidade desejada, se a taxa de ocupação não for maior ou igual a 1, haverá glosa.

2. Caso uma determinada Ilha de atendimento alcance a meta de qualidade desejada, não haverá glosa, mesmo que a taxa de ocupação seja menor que 1, ou seja, se a Ilha for eficiente, mesmo com menos profissionais que o previsto inicialmente, não haverá glosa.
3. As condições de atendimento e glosas descritas neste indicador (taxa de ocupação por ilha de atendimento) não anulam ou interferem as demais medições e glosas dos outros indicadores.

8.4.23.6. Índice de rotatividade por Ilha de atendimento: Este indicador serve para medir a rotatividade de profissionais em uma Ilha de atendimento no prazo de 3 meses. A Administração entende que a alta rotatividade de profissionais em uma Ilha de atendimento prejudica a gestão de conhecimento, a gestão de segurança das informações e a qualidade nos atendimentos, além da grande perda de tempo da CONTRATANTE em realizar treinamentos sobre o ambiente de TIC do IBGE. Portanto, este indicador serve para mitigar possíveis distorções em uma Ilha de atendimento em relação ao atendimento geral, por conta da alta rotatividade de profissionais.

1. Ressalta-se que a relação de confiança entre a Contratante e o profissional da Contratada deve ser levada em alto grau de consideração, visto que os profissionais terão perfis de acesso com privilégios inerentes ao desempenho da função. Desta forma, a rotatividade é um indicador relacionado à Segurança da Informação que deve ser tratado como crucial para a integridade do Órgão.
2. A CONTRATADA deverá listar no relatório de faturamento os profissionais que atenderam em cada Ilha nos últimos 3 meses (Mês relacionado ao faturamento e os dois meses anteriores), de acordo com o que informa os dados do GLPI.
3. Este indicador só deverá ser descontado a partir do terceiro mês completo de contrato, quando haverá a janela de 3 meses para avaliação das entradas e saídas de profissionais na ilha de atendimento. Nos dois primeiros meses completos, e caso existe no mês incompleto, no relatório de faturamento deverá aparecer a listagem dos profissionais que atenderam em cada Ilha. Os meses em que o atendimento for de menos de 28 dias será considerado um mês incompleto.

8.4.23.7. Quando um profissional entra em uma ilha é contabilizada uma movimentação no mês de entrada, com exceção da 1ª janela pois os 2 primeiros meses não são considerados para desconto.

8.4.23.8. Quando um profissional sai de uma ilha é contabilizada uma movimentação, mas que só ocorrerá após 2 meses de ausência de atendimentos deste profissional, para que não ocorram contabilizações por ausências temporárias.

8.4.23.9. Soma das movimentações de cada ilha dividida pela quantidade de profissionais prevista no edital para cada ilha indicará o índice de rotatividade de cada ilha, que deverá atingir as metas estabelecidas. O desconto total será a soma dos descontos de cada ilha.

8.4.23.10. Gestão da Ordem de Serviço: As OS atentarão para resultados esperados, critérios de qualidade, níveis mínimos de serviço, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens deste documento, na própria Ordem de Serviço e na base de conhecimentos da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE.

8.4.23.11. A CONTRATADA não poderá se eximir da execução de qualquer tarefa demandada que esteja prevista nos Catálogos de Serviço, sob pena de ver aplicadas as sanções previstas em contrato

8.4.23.12. Para cada Ordem de Serviço concluída, será verificado o cumprimento dos níveis de serviço

8.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

8.5.1. O nível de serviço indica a variação considerada aceitável dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços.

8.5.2. Quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA, em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo das demais penalidades constantes do Contrato, devem ser obedecidos os critérios indicados no item 8.5.3 deste Termo de Referência.

8.5.3. INDICADORES DE DESEMPENHO: Os Indicadores mínimos de desempenho, conforme previsto na IN/SEGES /MPDG-05/2017, ANEXO V, item 2.6, alínea “d.3”, são os citados no item 8.4.23 deste Termo de Referência, e cujos parâmetros estão descritos a seguir:

a. Tempo de solução (itens 8.4.23.4.1. e 8.4.23.4.2):

Complexidade	Criticidade	Tempo de Solução
Baixa – N1 Não é objeto do presente Processo	-	-
Mediana – N1 e N2 Não é objeto do presente Processo	-	-
Intermediária - N2 Não é objeto do presente Processo	-	-
Alta – N3 Objeto do presente Processo	Alta	4h
	Média	8h
	Baixa	16h
Especialista – N3 Objeto do presente Processo	Alta	6h
	Média	12h
	Baixa	24h

8.5.3.1. Aplicação de glosas para o não atendimento dos níveis de serviço do indicador de tempo de solução por complexidade alta:

Qualidade	Desconto
De 98,01% a 100%	Não se aplica
De 98% a 95%	2% do valor mensal apurado para a complexidade alta
De 94,99% a 90%	5% do valor mensal apurado para a complexidade alta
De 89,99% a 86%	10% do valor mensal apurado para a complexidade alta
Abaixo ou igual a 85,99%	(100 – qualidade obtida) % do valor mensal apurado para a complexidade alta. Exemplo: Qualidade igual a 83% para complexidade alta, porcentagem de glosa igual a 17% (100 – 83).

8.5.3.2. Aplicação de glosas para o não atendimento dos níveis de serviço do indicador de tempo de solução por complexidade especialista:

Qualidade	Desconto
De 98,01% a 100%	Não se aplica
De 98% a 95%	2% do valor mensal apurado para a complexidade especialista
De 94,99% a 90%	5% do valor mensal apurado para a complexidade especialista
De 89,99% a 86%	10% do valor mensal apurado para a complexidade especialista
Abaixo ou igual a 85,99%	(100 – qualidade obtida) % do valor mensal apurado para a complexidade especialista. Exemplo: Qualidade igual a 83% para complexidade especialista, porcentagem de glosa igual a 17% (100 – 83).

8.5.3.3. Índice de Qualidade do atendimento:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	GLOSA

Índice de Qualidade do atendimento	Média das notas de satisfação do usuário atribuídas aos chamados	Nota	>= 4	5% do valor mensal do contrato
------------------------------------	--	------	------	--------------------------------

8.5.3.4. Índice de Chamados Abandonados:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	GLOSA
Índice de Chamados Abandonados	Média de tempo decorrido dos chamados apurados sem solução com mais de 30 dias no mês	Nota	>= 30 dias e < 35 dias	1% do valor mensal
			>= 35 dias e < 45 dias	3% do valor mensal
			>= 45 dias e < 60 dias	5% do valor mensal
			>= 60 dias	7% do valor mensal

8.5.3.5. Peso a ser aplicado à glosa (Ou seja, multiplicar o peso pela glosa):

QUANTIDADE DE CHAMADOS ABANDONADOS	PESO A SER APLICADO NA GLOSA
< 3 chamados	0,1
>= 3 chamados e < 5 chamados	0,25
>= 5 chamados e < 10 chamados	0,5
>= 10 chamados e < 30 chamados	1
>= 30 chamados	1.25

8.5.3.6. Aplicação de glosas para o não atendimento dos níveis de serviço do indicador de "TAXA DE OCUPAÇÃO por Ilha de atendimento":

Ilha 1 - Administração de Aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços TIC
Ilha 2 - Administração de infraestrutura de virtualização e backup
Ilha 3 - Administração de banco de dados
Ilha 4- Segurança de TIC
Ilha 5- Administração de redes de comunicação
Ilha 6 - Atendimento aos usuários

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	METAS EXIGIDAS
Taxa de ocupação (TO)	(Quantidade de funcionários que atendeu no mês faturado/ Quantidade estimada no Edital para a Ilha)	TAXA	TO ≥ 1 ou QTA > 98%

		Ilha 1	Ilha 2	Ilha 3	Ilha 4	Ilha 5	Ilha 6

Taxa de Ocupação da Ilha	Qualidade do tempo de atendimento						
		Desconto	Desconto	Desconto	Desconto	Desconto	Desconto
0	Não se aplica	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.	valor mensal da ilha + 3% do valor total do contrato.
1	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
>0 e < 1	De 100% a 98,01%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
>0 e < 1	De 98% a 95%	1% do valor mensal do contrato	1% do valor mensal do contrato	1% do valor mensal do contrato	1% do valor mensal do contrato	1% do valor mensal do contrato	Não se aplica
>0 e < 1	De 94,99% a 90%	1,5% do valor mensal do contrato	1,5% do valor mensal do contrato	1,5% do valor mensal do contrato	1,5% do valor mensal do contrato	1,5% do valor mensal do contrato	Não se aplica
>0 e < 1	De 89,99% a 86%	2% do valor mensal do contrato	2% do valor mensal do contrato	2% do valor mensal do contrato	2% do valor mensal do contrato	2% do valor mensal do contrato	Não se aplica

>0 e < 1	Abaixo ou igual a 85,99%	3% do valor mensal do contrato	3% do valor mensal do contrato	3% do valor mensal do contrato	3% do valor mensal do contrato	3% do valor mensal do contrato	Não se aplica
----------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	---------------

8.5.3.7. Aplicação de glosas para o não atendimento dos níveis de serviço do indicador de " Índice de rotatividade por Ilha de atendimento" :

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	METAS EXIGIDAS	GLOSA
Índice de rotatividade (IR) por Ilha de Atendimento todas as ilhas, exceto ilha de atendimento aos usuários)	(quantidade de profissional que entrou na Ilha no intervalo de 3 meses + quantidade de profissional que saiu da Ilha no intervalo de 3 meses) / Quantidade estimada no Edital para a Ilha	TAXA	IR < 0,67	1% do valor mensal do contrato
Índice de rotatividade (IR) por Ilha de Atendimento (Ilha de atendimento aos usuários)	(quantidade de profissional que entrou na Ilha no intervalo de 3 meses + quantidade de profissional que saiu da Ilha no intervalo de 3 meses) / Quantidade estimada no Edital para a Ilha	TAXA	IR ≤ 2	1% do valor mensal do contrato

8.6. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR) / RELATÓRIO TÉCNICO MENSAL DE ATIVIDADES

8.6.1. Visando sempre a transparência e o acompanhamento dos serviços executados, a qualidade dos serviços, satisfação dos usuários, início e término do processo de atendimento, a Central de Atendimentos do IBGE fornecerá os dados necessários para que a prestadora do serviço e o IBGE mantenham um controle fiel e preciso dos serviços executados. Estes dados serão apresentados no Relatório Técnico Mensal de Atividades.

8.6.2. As informações contidas no Relatório Técnico Mensal de Atividades serão utilizadas pela prestadora do serviço e o IBGE para fins de faturamento. Nele estarão expressas todas as informações dos serviços solicitados, executados e validados pelos Funcionários do IBGE, permitindo transparência, controle e fiscalização completa da execução destes serviços.

8.6.3. Conteúdo do Relatório Técnico Mensal de Atividades: Deverá conter a relação das Ordens de Serviço (OS) aceitas no período de medição, com a indicação da quantidade chamados, a complexidade, criticidade, o tempo de atendimento e a nota de satisfação do usuário, atribuída ao chamado na Central de Atendimentos do IBGE, e ainda observações pertinentes à prestação do serviço.

8.6.4. Conteúdo do Relatório Técnico Mensal de Atividades: Deverá conter a relação das Ordens de Serviço (OS) consideradas abandonadas no período de medição, o tempo decorrido após abertura para cada uma até a data de apuração, para cálculo do índice de chamados abandonados.

8.7. RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO

8.7.1. Deverá ser elaborado pelo preposto da Contratada, um RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO, contendo, além das medições dos indicadores de níveis de serviços, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual e acompanhamento do serviço.

8.7.2. A entrega do relatório deverá ser efetuada no prazo de até 05 (cinco) dias, contatos da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, ao gestor da execução do contrato, quando serão analisados os pontos levantados e os níveis de serviço atingidos para o ateste pelo próprio e encaminhamento ao gestor administrativo para procedimentos de pagamento.

8.7.3. O conteúdo detalhado e a forma inicial do RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO serão definidos pelas partes na Reunião de Alinhamento de Expectativas, sujeito a alterações sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

8.7.4. O modelo do RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO encontra-se descrito no Anexo I-O deste instrumento e deverá ser seguido obrigatoriamente, salvo ocorram alterações solicitadas pela CONTRATANTE.

8.7.5 O RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO deverá considerar que por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato:

- a) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- b) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço.

8.8. PAGAMENTO E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO E GLOSA:

8.8.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela Contratante conforme itens 8.6 e 8.7 deste Termo de Referência, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada do Relatório Geral de Faturamento, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.8.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, devidamente acompanhado das comprovações mencionadas no item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.8.3. O pagamento será realizado pelo IBGE no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias, contatos da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

8.8.4. Descontos pela Reincidência de descumprimento dos níveis de serviço dos indicadores de tempo de solução, são calculados de acordo com a tabela a seguir:

Número de Glosas no mesmo indicador	Percentual de desconto a ser aplicado no valor mensal apurado relativo à complexidade reincidente pelo não atendimento do indicador da mesma, por meses consecutivos ou não.
Até 2	0%
3	1%
4	2%
5	3%

6	4%
7	6%
8	8%
9 ou mais	10%

8.8.5. Se em um determinado mês ocorrer a aplicação de desconto pela reincidência de glosa (item 8.8.4) e pelo não cumprimento do nível de serviço (item 8.5), serão aplicados os critérios concomitantemente (itens 8.5.3 e 8.8.4).

8.8.5.1 Caso a contratada permaneça por um período contínuo de 3 (três) meses sem ocorrência de glosa referente a um mesmo indicador de tempo de solução, o contador de reincidência relativo a esse indicador será zerado.

8.8.6. Se houver renovação do contrato, o contador da reincidência será zerado.

Recebimento

8.9. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 7 (sete) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.10. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.11. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.12. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

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

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

8.15.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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

8.17. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

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

8.22. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.22.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

8.22.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.26. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, conforme art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021.

Liquidação

8.27. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.28. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.30. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

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

8.32. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.32.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.38. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

8.42. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

8.43. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 05/05/2026.

8.44. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.46. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.47. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

8.50. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.51. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

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

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

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

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

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme os Níveis Mínimos de Serviço, item 8 deste documento.:

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

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

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze) dias**.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **1% (um por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **1% (um por cento) a 20% (vinte por cento)**, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

10.2 A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total e deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

10.3 Os ANEXO I-E- MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO e ANEXO I-F - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS apresentam os modelos que deverão ser seguidos e preenchidos pelas licitantes na elaboração de suas propostas comerciais, bem como demonstrado o cálculo do fator k.

10.4. A planilha de preços mostrada no Anexo I-F deverá conter os seguintes componentes de custos, quando couber:

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

centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

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

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

10.5. Os componentes de formação do preço:

1. Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.
2. Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

As informações acima foram extraídas dos itens 19.2.2. e 19.2.3. da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações.

Análise da Exequibilidade da Proposta

10.6. A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS deve refletir os custos para a alocação de cada perfil profissional, considerando a prestação dos serviços conforme os parâmetros de qualidade, desempenho e resultados estabelecidos neste Termo de Referência.

10.7. A licitante deverá demonstrar que o valor proposto para a alocação dos perfis profissionais é adequado para cobrir as obrigações contratuais, garantindo a sustentabilidade financeira da prestação de serviços com base nos resultados esperados e nas métricas de qualidade definidas.

10.8. Serão consideradas inexequíveis as propostas que não comprovem a capacidade de alocar os perfis profissionais conforme exigido no Termo de Referência, ou que apresentem valores que não sustentem a viabilidade financeira e a entrega dos serviços com a qualidade e nos padrões estabelecidos.

10.9 Haverá presunção relativa de inexequibilidade as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração.

10.9.1 Considerando que os serviços objeto desta contratação apresentam necessidade de mão de obra especializada, cuja subavaliação compromete a qualidade, a continuidade e a segurança dos serviços prestados, adota-se, por analogia, o critério previsto no art. 59, § 4º, da Lei 14.133/2021, considerando-se inexequíveis as propostas cujo valor seja inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração.

10.10. A proposta poderá ser objeto de diligência detalhada sobre a análise da PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, quando apresentarem:

10.10.1 Valor global e por item, inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do valor total estimado pela CONTRATANTE para essa contratação;

10.10.2 Valores salariais para os perfis profissionais abaixo de 75% (setenta e cinco por cento) dos valores **salariais** de referência que constam no Anexo I-S deste Termo de Referência e no **Anexo II** da Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023 e suas alterações;

10.10.2.1 Será verificada a exequibilidade do salário proposto, por se tratar da parcela de maior relevância desse objeto, e de acordo com o descrito no item 12.6.5 da Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023 e suas alterações;

10.10.3 Ausência ou valores irrisórios nos elementos de custos relacionados à cobertura tributária;

10.11. Em adição à sua proposta comercial, deverá ser fornecido detalhamento da composição completa de custos, considerando todos os profissionais previstos na equipe inicial, nela constando provas de sua exequibilidade, inclusive por meio de demonstrativo de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, cálculo do fator k, conforme modelo do Anexo I-F -Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços;

10.12. Deverão estar identificados na proposta os salários a serem pagos a cada perfil/item do objeto previsto na tabela do item 1.1 e detalhado no Anexo I-S;

10.13. Para cada item/perfil profissional/cargo SGD de sua proposta que apresentar salário inferior a 75% do valor do salário de referência que consta no Anexo I-S, cujos perfis compõem esta contratação, a licitante deverá apresentar provas de que, com a remuneração proposta, é possível contratar profissionais com as mesmas qualificações exigidas no Anexo I-R - DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO MÍNIMA (por perfil profissional);

10.14 Esta comprovação deverá ser realizada para todos os profissionais/itens do objeto desta contratação, vinculados aos seus respectivos perfis, cuja proposta detalhada apresente salários inferiores a 75% dos valores do salário de referência, dado que profissionais de diferentes categorias de serviço possuem exigências de qualificação distintas.

10.14.1 Dada a necessidade de considerar o cenário atual do mercado, os salários apresentados nos comprovantes, devem ter sido praticados nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data limite da apresentação da proposta. Foi empregado esse critério baseado no art.5, II da IN 65/2021 SEGES. O entendimento adotado, portanto, seguiu a linha de que se nas pesquisas de preço a Administração pública deve utilizar contratações que tenham sido firmadas a no máximo 1 ano para estimar os preços das licitações, esse mesmo prazo seria razoável para comprovação da exequibilidade dos preços ofertados pelas licitantes.

10.14.2. Os profissionais deverão cumprir as qualificações técnicas individuais de acordo o perfil profissional descrito neste termo de referência e anexos.

10.15 **Havendo indícios de inexecuibilidade da proposta** de preço ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

10.16 Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

10.17 São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

a) carteira de trabalho (CTPS) assinada, contrato de trabalho ou instrumento similar de profissionais com a qualificação exigida, que prestem serviços equivalentes para ela ou para terceiros com remuneração igual ou inferior, **com a mesma carga horária** à de sua proposta, considerando ainda que:

b) Verificação de outros contratos que a proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada e que evidencie que manteve os profissionais em regime celetista;

c) Memória de Cálculo, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

10.18. Verificada a inexecuibilidade da proposta, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante demonstre a viabilidade de execução dos serviços ora sendo contratados e a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

10.19. Considerar-se-á inexecuível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os requisitos especificados no objeto deste Pregão.

10.20. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela CONTRATANTE e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

Regime de Execução

10.21. O regime de execução do contrato será por Preço Global, tendo em vista ser possível definir previamente no projeto, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem executados na fase contratual, a ser contratado mediante licitação, na modalidade de pregão, em sua forma eletrônica.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

10.31. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

10.43. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas :

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

	Ativo Total
SG =	<hr/>
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
	Ativo Circulante
LC =	<hr/>
	Passivo Circulante

10.44. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

10.45. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação ;

10.46. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.47. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

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

10.49. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.50. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.50.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico

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

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

10.52.1.1. Quanto à infraestrutura:

1. Serviço de administração e suporte a servidores com no mínimo 50 servidores físicos, configurados com sistema operacional Microsoft Windows Server 2016 ou superior.

2. Serviço de administração e suporte a ambientes virtualizados com no mínimo 30 computadores servidores Hypervisors configurados com ambiente de virtualização Hyper-v ou VMWare.
3. Serviço de administração e suporte a no mínimo 500 máquinas virtuais com sistema operacional Windows Server 2016 ou superior.
4. Serviço de administração e suporte a no mínimo 50 máquinas virtuais Sistemas Operacionais Linux Red Hat 8 ou superior ou Oracle Linux 8 ou superior.
5. Serviço de administração e suporte a plataforma de backup com gerenciamento de 1 PBytes de dados.
6. Serviço de administração e suporte a storages e NAS.
7. Serviço de administração e suporte a switch SAN.
8. Serviço de administração e suporte do Openshift.

10.52.1.2. Quanto ao serviço de banco de dados:

9. Serviço de instalação, configuração, e administração dos bancos de dados corporativos SQL Server 2017 ou superior.
10. Serviço de instalação, configuração, e administração dos bancos de dados corporativos Oracle 12c ou superior.
11. Serviço de instalação, configuração, e administração dos bancos de dados corporativos Postgres 11 ou superior.

10.52.1.3. Quanto as aplicações:

12. Serviço de administração e suporte a servidores de aplicações web
13. Serviço de administração e suporte a servidores de aplicações DNS e DHCP.
14. Serviço de administração e suporte a servidores AD (Active Directory)
 - Mínimo de 10 servidores Active Directory na rede
 - Mínimo de 3.000 usuários cadastrados no Active Directory
 - Mínimo de 3.000 computadores membros do Active Directory
15. Serviço de administração e suporte do Exchange 2019 ou superior com no mínimo 500 caixas de usuários.
16. Serviço de administração e suporte do Exchange Online com no mínimo 3.000 caixas de usuários.
17. Serviço de administração e suporte do SCCM (System Center Configuration Manager)
18. Serviço de administração e suporte de MDM com no mínimo 2.500 dispositivos gerenciados.

10.52.1.4. Quanto à segurança de TIC

19. Serviço de administração e suporte de SIEM gerenciando no mínimo 2 TB de logs processados.
20. Serviço de administração e suporte a Plataforma WAF.
21. Serviço de administração e suporte a Plataforma de balanceador de carga
22. Serviço de administração e suporte a Firewall de rede camada 7.
23. Serviço de administração e suporte a Plataforma de vulnerabilidade com no mínimo 400 dispositivos

10.52.1.5. Quanto à rede de comunicação:

24. Serviço de administração e suporte de roteadores e switches.
25. Serviço de administração e suporte de solução de redes sem fio.
26. Serviço de administração e suporte de solução de monitoramento de rede.
27. Serviço de administração e suporte de protocolos de roteamento e Autonomous System (ASN)

10.52.2. Os quantitativos solicitados nos atestados representam metade, ou menos, do quantitativo demandado/operado pelo IBGE.

10.52.3. Para assegurar maior competitividade sem comprometer a excelência técnica, dos 27 itens técnicos considerados críticos para a empresa e exigidos na qualificação técnica, será necessário que, no mínimo, 25 itens sejam aprovados. Os 2 itens eventualmente não aprovados não poderão pertencer ao mesmo subgrupo, sendo estes: infraestrutura, banco de dados, aplicação, segurança e rede de comunicação.

10.52.4. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligências, conforme prescreve a Lei 14.133/2021.

10.52.5. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados.

10.52.6. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos.

10.52.7. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, quando convocada para qualificação técnica, deverá apresentar preenchida, a Folha de Apresentação de Atestados – Anexo I-K.

10.52.8. 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.

10.52.9. Não poderão participar da licitação as empresas que se encontram reunidas em consórcio ou se apresentam sob a forma de cooperativas, qualquer que seja a modalidade de constituição ou se a documentação de habilitação não estiver completa e correta.

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

10.55. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.56. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.57. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$16.804.392,24 (Dezesesseis milhões, oitocentos e quatro mil, trezentos e noventa e dois vírgula vinte e quatro centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.2 acima**.

11.2. O Anexo I-S - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor do Serviço, demonstra o custo estimado, conforme Salários de Referência da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e Fator K, atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055 /2025.

11.3. Não se aplica o disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019, sobre Catálogo de Soluções TIC.

11.4. O salário dos profissionais deverá seguir, a princípio, o disposto no Mapa de Pesquisa Salarial do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e atualizações, endossado pelo Art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022 e subsidiariamente o art. 50 da Lei 14.133/2021, para garantir mais segurança e certeza na execução adequada do ajustado, durante toda a vigência contratual, salvo demonstração de exequibilidade (conforme item 12.6 e subitens da Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023).

11.5. Apresentação dos valores e forma de pagamento:

Grupo	Descrição	Apresentação do Valor	Pagamento
1	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	<ul style="list-style-type: none">Valor unitário = valor mensal por perfil/item. <p>Para calcular o valor mensal para cada um dos itens é preciso identificar o salário do profissional, multiplicar pelo fator k e multiplicar pela quantidade de profissionais do item, depois somar com a quantidade de horas-extras e outros custos (laptop, internet) estimados para o perfil. Esse valor unitário deverá ser multiplicado pela quantidade do item (24 meses) para calcular o valor total.</p> <ul style="list-style-type: none">O valor unitário a ser ofertado é o equivalente a 1 mês de prestação do serviço, <u>por item</u> (são 9 itens, dentro de 1 grupo).	<p>Fixo mensal.</p> <p>Sujeito às deduções previstas caso não atingir os níveis mínimos de serviços;</p>

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: 114601;
- II) Fonte de recursos: NACIONAL;

III) Programa de trabalho: 225271, 225270, 229090, 249585 e 249583;

V) Elemento de despesa:33904011; e

V) Plano interno: INFRA , INFO, 12CENSOAGRO , 12CENSOPSR, CENSO, PESQUISAS.

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

<div>Integrante</div> <div>Requisitante</div> <div>Daniela Sant Ana de Oliveira</div> <div>Analista de Plan. e Gestão</div> <div>Matrícula/ SIAPE: 1494280</div>	<div>Integrante</div> <div>Técnico</div> <div>Patricia Zamprogno Tavares</div> <div>Analista de Plan. e Gestão</div> <div>Matrícula/SIAPE: 1362255</div>	<div>Integrante</div> <div>Administrativo</div> <div>Antonio Agra Lopes Neto</div> <div>Analista de Plan. e Gestão</div> <div>Matrícula /SIAPE: 1788268</div>
--	--	---

Aprovo,

Autoridade Máxima da Área de TIC
<div>Marcos Vinicius Ferreira Mazoni</div> <div>Matrícula: 1572698</div> <div>Diretor de Tecnologia da Informação</div> <div>Autoridade competente e Autoridade Máxima da Área de TIC</div>

14. Responsáveis

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

PATRICIA ZAMPROGNO TAVARES

Equipe de apoio

ANTONIO AGRA LOPES NETO

Equipe de apoio

DANIELA SANT ANA DE OLIVEIRA

Equipe de apoio

FLAVIA MARINHO DE LIMA

Equipe de apoio

MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI

Autoridade competente

Lista de Anexos

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

- Anexo I - 07_TR_114601-000043-2026_Suporte N3 SEM_Ajustado POS REV GLIC POR E-MAIL- apenas os anexos_V2.pdf (2.9 MB)

ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE CADA PERFIL NAS ILHAS DE ATENDIMENTO

Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil/Função (CBO)	ATIVIDADES
1 - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	1.1 Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 142505)	<p>O gerente de infraestrutura se envolverá nos projetos e processos da Ilha em quaisquer das tecnologias informadas e será referência para o resto da equipe da ilha de aplicação;</p> <p>Eventualmente poderá modificar a atribuição na distribuição dos chamados da Ilha de aplicação do contrato N3, para otimizar um serviço;</p> <p>Propor e implementar evoluções em soluções de infraestrutura dos serviços, tais como: AD, DNS, WSUS, WDS, DHCP, DFS, File Server, Exchange, Office 365, terminal server, servidor web (Apache, Tomcat, Jboss, IIS), Openshift, plataformas de estatística, plataformas de Geociências etc;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Desenvolver scripts em Powershell para gerenciamento e automação de infraestrutura das soluções;</p> <p>Execução de testes e provas de conceito em ambiente windows e Linux;</p> <p>Definição das GPOs em conjunto com a equipe de segurança e administradores de segurança da Ilha;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções;</p> <p>Avaliar a utilização de recursos de infraestrutura utilizando ferramentas de gerenciamento (SCCM, SCOM, Zabbix, Azure Monitor e Application Insights);</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das plataformas;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das plataformas;</p> <p>Atuar na integração do Active Directory com outros softwares ou serviços, tais como o Exchange, ENTRA, GLPI (Sistema de abertura de chamados), Moodle, portal de serviços (Proxy reverso), aplicações WEB desenvolvidas pelo IBGE, etc;</p> <p>Atuar na integração do Microsoft Exchange com outros softwares ou serviços, tais como o Microsoft Outlook, Active Directory, filtro AntiSpam, AntiVirus e solução de arquivamento de e-mails;</p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte aos serviços nos sistemas operacionais Windows e Linux;</p> <p>Prestar suporte aos serviços do IBGE implantados no ambiente Microsoft Azure;</p> <p>Prestar suporte aos serviços do IBGE implantados no ambiente Portal Office 365;</p> <p>Administração do ambiente (logs, arquivos temporários, capacidade, monitoração de recursos, criação e manutenção de recursos do servidor</p>

		<p>de aplicações, análise de desempenho), instalação, aplicação de correções, migração de release do servidor de aplicações, desenvolvimento de software com fins de administração do servidor de aplicações e sua integração com demais serviços;</p> <p>Administração das aplicações e automação de processos e atividades administrativas relacionadas;</p> <p>Debug de aplicações. Análise de impacto no sistema operacional;</p> <p>Administração e afinação de servidor Web;</p> <p>Integração do Application Insights com as aplicações web;</p> <p>Administrar e dar suporte a plataforma Openshift;</p> <p>Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do IBGE;</p> <p>Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados;</p> <p>Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela GGTIN, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e Active Directory;</p> <p>Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pelo IBGE ou pela área gestora dos sistemas;</p> <p>Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP;</p> <p>Acompanhar, em conjunto com a área responsável do IBGE, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos; Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados;</p> <p>Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria. Integrar as bases das diversas plataformas a fim de melhorar e otimizar os processos e serviços;</p> <p>Verificação das condições técnicas e de licenciamento para controle, homologação e utilização de softwares;</p> <p>Verificar vulnerabilidades dos servidores Windows na Plataforma Qualys ou correlata e propor correções;</p> <p>Corrigir vulnerabilidade em servidores Windows e em clientes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Fazer a gestão de projetos e processos na equipe, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Fazer a gestão de mudança dos serviços relacionados a Ilha, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p>
--	--	---

		<p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Abrir demandas planejadas em conjunto com a gestão do IBGE para a própria Ilha;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
	<p>1.2 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)</p>	<p><u>3 (três) Administradores de segurança com as seguintes atividades</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base do inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das plataformas;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das plataformas;</p> <p>Desenvolver scripts complexos em Powershell para gerenciamento e automação de infraestrutura das soluções;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria. Integrar as bases das diversas plataformas a fim de melhorar e otimizar os processos e serviços;</p> <p>Administração das plataformas de gestão dos ativos (SCOM, SCCM, Nagios, Zabbix, ITNGA, Azure Monitor, Security Center e Intune);</p> <p>Realizar deploy e administração de aplicações no ambiente Windows;</p> <p>Realizar deploy e administração de aplicações em todo ambiente Android;</p> <p>Administrar as aplicações e deploy automático no EMM Intune;</p> <p>Administrar as aplicações e deploy automático no SCCM;</p> <p>Aplicação de correções e fixpacks através do SCCM, Intune e CMG;</p> <p>Manter os objetos a serem monitorados nas aplicações de gerenciamento;</p> <p>Manter as políticas das aplicações de gerenciamento;</p> <p>Atuar na solução de problemas e tratamento de incidentes de alta complexidade relacionados ao ambiente de estações de trabalho incluindo as ações decorrentes do controle de licenças e distribuição de software, instalação automatizada de aplicativos, padronização e implantação de imagem de sistema operacional;</p> <p>Aferição do uso dos softwares instalados, com a geração dos respectivos relatórios de utilização;</p> <p>Propor e implementar evoluções em soluções de infraestrutura dos serviços, tais como: AD, DNS, WSUS, DHCP, DFS, File Server, Office 365 e Teams;</p> <p>Atuar na integração do Active Directory com outros softwares ou serviços, tais como o Exchange, ENTRA, GLPI (Sistema de abertura de</p>

		<p>chamados), Moodle, portal de serviços (Proxy reverso), aplicações WEB desenvolvidas pelo IBGE, etc;</p> <p>Criação e gerenciamento de GPOs em conjunto com a equipe de segurança;</p> <p>Prestar suporte aos serviços do IBGE implantados no ambiente Microsoft Azure;</p> <p>Prestar suporte aos serviços do IBGE implantados no ambiente Portal Office 365, Teams e outros serviços incluídos no Microsoft 365;</p> <p>Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do IBGE;</p> <p>Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados;</p> <p>Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela GGTIN, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e Active Directory;</p> <p>Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pelo IBGE ou pela área gestora dos sistemas;</p> <p>Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP;</p> <p>Acompanhar, em conjunto com a área responsável do IBGE, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos; implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados;</p> <p>Propor e implementar evoluções em soluções de infraestrutura dos serviços web (Apache, Tomcat, Jboss, IIS) e outros em Linux, Openshift, plataformas de estatística, plataformas de Geociências etc;</p> <p>Execução de testes e provas de conceito em ambiente windows e Linux;</p> <p>Avaliar a utilização de recursos de infraestrutura utilizando ferramentas de gerenciamento (SCCM, SCOM, Zabbix, Azure Monitor e Application Insights) para monitoramento dos serviços em Linux da Ilha;</p> <p>Atuar na integração do Active Directory com outros softwares em Linux;</p> <p>Atuar na integração do Microsoft Exchange com outros softwares em Linux;</p> <p>Prestar suporte aos serviços nos sistemas operacionais Windows e Linux;</p> <p>Administração do ambiente (logs, arquivos temporários, capacidade, monitoração de recursos, criação e manutenção de recursos do servidor de aplicações, análise de desempenho), instalação, aplicação de correções, migração de release do servidor de aplicações, desenvolvimento de software com fins de administração do servidor de aplicações e sua integração com demais serviços;</p> <p>Administração das aplicações e automação de processos e atividades administrativas relacionadas;</p> <p>Debug de aplicações. Análise de impacto no sistema operacional;</p> <p>Administração e afinação de servidor Web;</p>
--	--	--

		<p>Integração do Application Insights com as aplicações web;</p> <p>Administrar e dar suporte a infraestrutura da plataforma Openshift e as aplicações nela instaladas;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria. Integrar as bases das diversas plataformas a fim de melhorar e otimizar os processos e serviços;</p> <p>Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas;</p> <p>Verificação das condições técnicas e de licenciamento para controle, homologação e utilização de softwares;</p> <p>Verificar vulnerabilidades do serviço de AD e afins na Plataforma Qualys ou correlata e propor correções;</p> <p>Verificar vulnerabilidades dos servidores Windows e Linux na Plataforma Qualys e propor correções;</p> <p>Corrigir vulnerabilidade em servidores Windows, Linux e em clientes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
	<p>1.3 Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)</p>	<p><u>1 (um) Administrador com as seguintes atividades:</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das plataformas;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das plataformas;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria. Integrar as bases das diversas plataformas a fim de melhorar e otimizar os processos e serviços;</p> <p>Administração das plataformas de gestão System Center Configuration Manager e Intune;</p> <p>Administração da plataforma de monitoramento System Center Operations Manager (SCOM);</p> <p>Realizar deploy e administração de aplicações no ambiente Windows;</p>

		<p>Administrar as aplicações e deploy automático no SCCM;</p> <p>Aplicação de correções e fixpacks através do SCCM e CMG;</p> <p>Atuar na solução de problemas e tratamento de incidentes de alta complexidade relacionados ao ambiente de estações de trabalho incluindo as ações decorrentes do controle de licenças e distribuição de software, instalação automatizada de aplicativos, padronização e implantação de imagem de sistema operacional;</p> <p>Aferição do uso dos softwares instalados, com a geração dos respectivos relatórios de utilização;</p> <p>Verificação das condições técnicas e de licenciamento para controle, homologação e utilização de softwares;</p> <p>Corrigir vulnerabilidade em servidores Windows e em clientes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p> <p><u>1 (um) Administrador com as seguintes atividades:</u></p> <p>Administrar a intranet da DTI em sharepoint;</p> <p>Acompanhar as comunicações via e-mail;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Disseminar informações institucionais da Diretoria de Tecnologia da Informação através de plataforma SharePoint, imagens e mail marketing;</p> <p>Projetar e implementar campanhas de comunicação da Diretoria via e-mail, Intranet e Teams;</p> <p>Manter os projetos de intranet com design gráfico, conteúdo e navegação;</p> <p>Confecção de vídeos instrucionais para disseminação de conteúdo técnico e mini cursos da área de TIC;</p> <p>Narração de vídeos;</p> <p>Design gráfico de formulários, sites web, sistemas ou qualquer outra demanda;</p> <p>Documentar o processo de construção dos projetos de comunicação;</p> <p>Manter dashboard em PowerBI;</p> <p>Administrar o portal ReportingServices for BI com configurações de fontes de dados, segurança e criação de pastas;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p>
--	--	--

		<p>Abrir demandas planejadas em conjunto com a gestão do IBGE para a própria Ilha e outras Ilhas;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes.</p>
	<p>1.4 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)</p>	<p><u>1 (um) Desenvolvedor com as seguintes atividades:</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Apoiar na análise e desenho de soluções para novas automações e suporte das soluções desenvolvidas;</p> <p>Monitorar o ambiente de automação para correção de falhas e problemas;</p> <p>Atuar no desenvolvimento e suporte de automações da infraestrutura, atualizações e integrações dos sistemas de TIC e processos de ETL.</p> <p>Desenvolver scripts complexos em Powershell, linguagem SQL, R e SAS para gerenciamento e automação de infraestrutura das soluções;</p> <p>Dar suporte a infraestrutura da plataforma cliente/servidor SAS Enterprise Guide / SAS Server</p> <p>Suporte e investigação de problemas em scripts PowerShell envolvendo análise de logs e consulta em tabelas de sistema</p> <p>Desenvolvimento de relatórios em bases de dados relacionadas a infraestrutura usando SQL e SAS</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
	<p>1.5 Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (código CBO: 142530)</p>	<p>Apoiar os projetos e processos de suporte, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p>

		<p>Apoiar equipes de suporte de informática das SES;</p> <p>Dar suporte a logística de grandes projetos de infraestrutura;</p> <p>Analisar chamados críticos e escalonar para as equipes chaves;</p> <p>Intermediar comunicação entre equipes de suporte de informática;</p> <p>Acompanhar a qualidade de equipes de suporte;</p> <p>Dar suporte aos usuários VIPs.</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Abrir demandas planejadas em conjunto com a gestão do IBGE para a própria Ilha e outras Ilhas;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
2 - Grupo infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	2.1 Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 142505)	<p><u>1 (um) Gerente com as seguintes atividades</u></p> <p>O gerente de infraestrutura se envolverá nos projetos e processos da Ilha em quaisquer das tecnologias informadas e será referência para o resto da equipe da ilha de infraestrutura;</p> <p>Eventualmente poderá modificar a atribuição na distribuição dos chamados da Ilha de infraestrutura de TIC do contrato N3, para otimizar um serviço;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Atuar em 3º nível de suporte e projetos de implantação e mudanças que envolvam as seguintes tecnologias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storage Area Network (SAN), incluindo switches, dispositivos de armazenamento de dados (storages), Network Attached Storage (NAS) e soluções de gerência; • Ambientes de virtualizados: Hyper-V (Windows Server Datacenter), VMWare, Oracle Linux Virtualization e RedHat Virtualization seus serviços; • Softwares de gerência de virtualizações: Microsoft System Center Virtual Machine Manager, VMWare vCenter e Oracle Linux Virtualization; • Servidores físicos de rack e blades; • Ambientes de contêineres: RedHat OpenShift e seus serviços; • RedHat Satellite; • Backup institucional;

		<ul style="list-style-type: none"> • RedHat Identity Management (IDM); • Microsoft Azure do IBGE e seus serviços; • Sistemas Operacionais Servidores (Windows e Linux); • Sistemas operacionais Cliente (Windows); • Imagens corporativas para distribuição para o parque de clientes; • Automação de processos através de scripts (bash e PowerShell). <p>Ser responsável por gerar procedimentos de atuação para níveis inferiores sobre problemas e incidentes de infraestrutura de TIC e documentá-los em base de conhecimento;</p> <p>Ser ponto focal para geração, análise e coleta de dados ou logs para envio para fabricantes ou fornecedores;</p> <p>Atual em eventos de falha na infraestrutura, visando garantir a disponibilidade das infraestruturas de rede SAN, equipamentos de armazenamento (storages), backup, virtualização e servidores físicos;</p> <p>Verificar e analisar de forma proativa os eventos, logs e monitores disponíveis nos equipamentos e ferramentas de gerenciamento desta plataforma;</p> <p>Ser responsável por gerir políticas de atualizações de segurança em plataformas de softwares, servidores, storages e switches da SAN.</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p> <p>Implementar nos ativos de infra as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados;</p> <p>Verificar vulnerabilidades dos servidores Windows e Linux na Plataforma Qualys e propor correções;</p> <p>Analisar vulnerabilidades dos ativos de infra e propor correções;</p> <p>Analisar vulnerabilidades da camada de virtualização e propor correções;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas pelo IBGE.</p> <p>Fazer a gestão de projetos e processos na equipe, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Fazer a gestão de mudança dos serviços relacionados a Ilha, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Abrir demandas planejadas em conjunto com a gestão do IBGE para a própria Ilha;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
--	--	--

	<p>2.2 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)</p>	<p><u>2 (dois) Administradores de segurança de infraestrutura de TIC com as seguintes atividades</u></p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Atuar em 3º nível de suporte e projetos de implantação e mudanças que envolvam as seguintes tecnologias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storage Area Network (SAN), incluindo switches, dispositivos de armazenamento de dados (storages), Network Attached Storage (NAS) e soluções de gerência; • Ambientes de virtualizados: Hyper-V (Windows Server Datacenter), VMWare, Oracle Linux Virtualization e RedHat Virtualization seus serviços; • Softwares de gerência de virtualizações: Microsoft System Center Virtual Machine Manager, VMWare vCenter e Oracle Linux Virtualization; • Servidores físicos de rack e blades; • Ambientes de contêineres: RedHat OpenShift e seus serviços; • RedHat Satellite; • RedHat Identity Management (IDM); • Microsoft Azure do IBGE e seus serviços; • Sistemas Operacionais Servidores (Windows e Linux); • Sistemas operacionais Cliente (Windows); • Imagens corporativas para distribuição para o parque de clientes; • Automação de processos através de scripts (bash e PowerShell). <p>Ser responsável por gerar procedimentos de atuação para níveis inferiores sobre problemas e incidentes de infraestrutura de TIC e documentá-los em base de conhecimento;</p> <p>Ser ponto focal para geração, análise e coleta de dados ou logs para envio para fabricantes ou fornecedores;</p> <p>Atuar em eventos de falha na infraestrutura, visando garantir a disponibilidade das infraestruturas de rede SAN, equipamentos de armazenamento (storages), backup, virtualização e servidores físicos;</p> <p>Verificar e analisar de forma proativa os eventos, logs e monitores disponíveis nos equipamentos e ferramentas de gerenciamento desta plataforma;</p> <p>Monitorar, analisar e corrigir as vulnerabilidades da infraestrutura de TIC (ativos, servidores virtualização, VMs Windows e Linux);</p> <p>Ser responsável por gerir políticas de atualizações de segurança em plataformas de softwares, servidores, storages e switches da SAN.</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas pelo IBGE.</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p>
--	---	---

		<p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
	<p>2.3 Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)</p>	<p><u>1 (um) Administrador com as seguintes atividades:</u></p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Atuar em 3º nível de suporte e projetos de implantação e mudanças que envolvam as seguintes tecnologias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas Operacionais Servidores (Windows e Linux); - Sistemas operacionais Cliente (Windows); - Imagens corporativas para distribuição para o parque de clientes; - System Center Configuration Manager e Intune; <p>Ser responsável por gerar procedimentos de atuação para níveis inferiores sobre problemas e incidentes de infraestrutura de TIC e documentá-los em base de conhecimento;</p> <p>Ser ponto focal para geração, análise e coleta de dados ou logs para envio para fabricantes ou fornecedores;</p> <p>Verificar e analisar de forma proativa os eventos, logs e monitores disponíveis nos equipamentos e ferramentas de gerenciamento dos equipamentos Windows;</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas pelo IBGE.</p> <p>Dar suporte de terceiro nível para Sistemas Operacional cliente Windows;</p> <p>Automatizar processos via scripts utilizando a ferramenta PowerShell;</p> <p>Criar Group Policy Objects (GPO), para gestão, hardening de segurança e melhorias da gestão do parque de Windows Clientes.</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>

<p>3 - Grupo Administração de Banco de Dados</p>	<p>3.1 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)</p>	<p><u>2 (dois) Administradores de segurança com as seguintes atividades:</u></p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos bancos de dados;</p> <p>Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões com o privilégio mínimo necessário no acesso aos bancos;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria;</p> <p>Atualizar e manter os controles de licenciamento Oracle e SQL Server e pinning de virtualização;</p> <p>Configurar e solucionar problemas de sincronismo em Oracle (DataGuard) e SQL Server (AlwaysOn);</p> <p>Participar de reuniões e forças de trabalho nos assuntos de segurança da informação com outras equipes ou externamente, se necessário;</p> <p>Monitorar, avaliar e corrigir vulnerabilidades de segurança relacionadas a versões defasadas ou configurações que coloquem em risco a segurança e privacidade dos bancos de dados do IBGE;</p> <p>Conhecer as regras de licenciamento e realizar verificações internas de aderência dos softwares de bancos de dados, principalmente Oracle e SQL Server;</p> <p>Analisar e corrigir de forma proativa qualquer mau funcionamento detectado nos SGBDs através da análise dos logs e alertas, sempre avaliando a linha de base existente para cada banco de dados;</p> <p>Propor melhorias de configuração nos SGBDs e/ou nas ferramentas acessórias que auxiliem no monitoramento e na garantia da conectividade, desempenho, segurança e disponibilidade;</p> <p>Gerenciar e configurar SGBDs garantindo a conectividade, desempenho, segurança e disponibilidade, adotando as melhores práticas para instalação e configuração;</p> <p>Solucionar problemas e incidentes de segurança e disponibilidade não resolvidos no nível de atendimento anterior;</p> <p>Analisar e solucionar problemas de conectividade, desempenho e disponibilidade em bancos de dados;</p> <p>Atualizar e manter atualizadas as bases de inventário dos bancos de dados;</p> <p>Participar das reuniões e solicitações de especificações técnicas para os processos de aquisição;</p> <p>Participar de treinamentos internos, capacitação e evolução dos novos recursos das equipes terceirizadas, analistas censitários e novos servidores;</p> <p>Acompanhar a performance de SQL Server e Oracle, investigando problemas recorrentes nas aplicações de pesquisas estatísticas e sistemas geográficos ou administrativos;</p> <p>Desenvolver e manter scripts em Linux Shell/PowerShell para gerenciamento e automação de bancos de dados das soluções;</p>
--	---	--

		<p>Executar testes e provas de conceito (PoC) em ambientes de banco de dados em Windows, Linux ou em nuvem;</p> <p>Avaliar a utilização de recursos de bancos de dados utilizando ferramentas de gerenciamento (SCOM, Oracle Enterprise Manager 13c, Zabbix);</p> <p>Propor e implementar evoluções de novas funcionalidades nos bancos de dados;</p> <p>Propor estratégias e atuar em migrações de bancos e upgrades de versão;</p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte aos bancos de dados Oracle, SQL Server, Postgres, MySQL, MariaDB e MongoDB, bem como ferramentas relacionadas como Postgis, RMAN, SSIS e PowerBI;</p> <p>Administrar o ambiente (logs, arquivos temporários, capacidade, monitoração de recursos, criação e manutenção de recursos do servidor de banco, análise de desempenho), instalação, aplicação de correções, migração de release e desenvolvimento de software para administração e integração;</p> <p>Manter os objetos a serem monitorados nas aplicações de gerenciamento (OEM13C, Zabbix);</p> <p>Colaborar na atualização e cumprimento das políticas de proteção de dados e padrões de atendimento;</p> <p>Atuar na solução de problemas e tratamento de incidentes de alta complexidade, incluindo a correção de vulnerabilidades em bancos de dados Linux, Windows e em clientes;</p> <p>Realizar atendimento de incidentes ocorridos fora do horário de expediente (horas extraordinárias), quando necessário;</p> <p>Criar, acompanhar e executar demandas de gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados e atuar em conjunto com outras equipes quando necessário;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando, após os procedimentos do IBGE, não for possível solucionar o incidente neste grupo de atendimento (sujeito à aprovação da Contratante).</p>
	<p>3.2 Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)</p>	<p><u>2 (dois) Administradores de banco com as seguintes atividades:</u></p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Gerenciar e configurar SGBDs garantindo a conectividade, desempenho, segurança e disponibilidade, adotando as melhores práticas para instalação e configuração;</p> <p>Solucionar os problemas não resolvidos no nível de atendimento anterior;</p> <p>Analisar e corrigir de forma proativa qualquer mau funcionamento detectado nos SGBDs através da análise dos logs e alertas, sempre avaliando a linha de base existente;</p>

		<p>Propor melhorias de configuração nos SGBDs e/ou ferramentas acessórias que auxiliem no monitoramento e na garantia da conectividade, desempenho, segurança e disponibilidade;</p> <p>Analisar e solucionar problemas de conectividade, desempenho e disponibilidade em bancos de dados;</p> <p>Verificar e corrigir problemas de sincronismo de réplicas de bancos Oracle (DataGuard) e SQL Server (AlwaysOn) em Datacenters remotos;</p> <p>Atualizar e manter atualizadas as bases de inventário dos bancos de dados;</p> <p>Participar de reuniões e solicitações de especificações técnicas para os processos de aquisição;</p> <p>Participar de treinamentos internos, capacitação e evolução dos novos recursos para as equipes terceirizadas, analistas censitários e novos servidores;</p> <p>Realizar o acompanhamento de performance (SQL Server e Oracle) e investigar problemas recorrentes nas aplicações de pesquisas estatísticas e sistemas geográficos ou administrativos;</p> <p>Propor e implementar evoluções em soluções de bancos de dados, tais como: Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MongoDB e MySQL;</p> <p>Desenvolver scripts Linux Shell para gerenciamento e automação de bancos de dados das soluções;</p> <p>Executar testes e provas de conceito em ambiente de banco de dados em Windows e Linux;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado às soluções;</p> <p>Avaliar a utilização de recursos de bancos de dados utilizando ferramentas de gerenciamento (SCOM, Oracle Enterprise Manager 13c, Zabbix);</p> <p>Propor e implementar evoluções de novas funcionalidades nos bancos de dados;</p> <p>Propor estratégias e scripts para atuar na migração e/ou upgrade de versão dos bancos de dados;</p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte aos bancos de dados Oracle, SQL Server, Postgres e MySQL;</p> <p>Administrar o ambiente (logs, arquivos temporários, capacidade, monitoração de recursos, criação e manutenção de recursos do servidor, análise de desempenho), instalação, aplicação de correções e migração de release;</p> <p>Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos bancos de dados;</p> <p>Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas de usuários a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pelo IBGE;</p> <p>Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos bancos;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos para fins de auditoria;</p> <p>Manter os objetos a serem monitorados nas aplicações de gerenciamento (OEM13C);</p>
--	--	---

		<p>Seguir e manter as políticas de proteção de dados e padrões de atendimento;</p> <p>Realizar atendimento de incidentes ocorridos fora do horário de expediente (horas extraordinárias), quando necessário.</p>
4 - Grupo Segurança de TIC	4.1 Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	<p><u>1 (um) gerente de segurança com o seguinte perfil:</u></p> <p>O gerente de segurança se envolverá nos projetos e processos da Ilha em quaisquer das tecnologias informadas e será referência para o resto da equipe da ilha de segurança;</p> <p>Eventualmente poderá modificar a atribuição na distribuição dos chamados da Ilha de segurança de TIC do contrato N3, para otimizar um serviço;</p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções de segurança de TIC do IBGE;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de segurança atualizados na base do inventário de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das soluções de segurança de TIC;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das soluções de segurança de TIC;</p> <p>Apoiar no planejamento, execução, monitoramento e melhorias dos projetos da gerência de segurança de redes;</p> <p>Apoiar os processos de segurança das redes no ambiente de TIC 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;</p> <p>Prestar suporte às soluções de redes de comunicação e segurança da informação do IBGE, tais como: firewalls, WAF - Web Application Firewall, AS (Autonomous System), Gateways de VPN - Virtual Private Network etc.;</p> <p>Registrar as ocorrências consideradas incidentes na ferramenta de suporte à Central de Serviços quando essas não forem geradas automaticamente;</p> <p>Configuração e manutenção da infraestrutura de segurança da informação do IBGE;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a</p>

		<p>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;</p> <p>Prestar suporte às soluções de redes de comunicação e segurança da informação do IBGE, tais como: firewalls, solução antimalware, solução antispam, WAF - Web Application Firewall, Gateways de VPN - Virtual Private Network etc.;</p> <p>Atuar na resolução de incidentes relacionados às soluções de segurança da informação do IBGE;</p> <p>Registrar as ocorrências consideradas incidentes na ferramenta de suporte à Central de Serviços quando essas não forem geradas automaticamente;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas no IBGE;</p> <p>Atuar no atendimento aos chamados oriundos da equipe SOC;</p> <p>Administrar a segurança, protegendo proativamente os ambientes corporativos e híbridos do IBGE, implementando e gerenciando soluções de segurança e conformidade, respondendo a ameaças e reforçando a governança de dados;</p> <p>Identificar e corrigir vulnerabilidades por meio de diversas ferramentas de segurança, implementar a proteção contra ameaças e responder a incidentes de segurança;</p> <p>Criar scripts de automação, com profunda compreensão de ambientes de rede, virtualização e arquitetura de N camadas nas nuvens privada e pública, utilizando produtos e serviços em nuvem (Azure e outros) e locais (WAF, Firewall, IPS, IDS, etc.);</p> <p>Criar scripts de automação em Ansible.</p> <p>Atender as requisições de configuração de TIC demandadas pelo IBGE, tais como: criação de regras de acesso nos firewalls, configuração de Rede Privada Virtual - VPN, configuração de políticas de antimalware, liberação de e-mails retidos no antispam, liberação ou bloqueio de acesso a sítios e serviços da Internet, etc.;</p> <p>Monitorar a disponibilidade das soluções de segurança da informação do IBGE, incluindo firewalls, servidores Proxy, solução antimalware, solução antispam, WAF, servidores gateway de e-mail, Gateways de VPN etc.;</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p>
--	--	---

		<p>Aplicar correções de segurança e atualizações de versão nos ativos de segurança da informação, servidores e appliances - virtuais e físicos - administrados pela equipe;</p> <p>Apoiar na administração dos ativos de segurança de redes, especialmente nos firewalls de nova geração do IBGE.</p> <p>Acompanhar e apoiar na garantia da conformidade com as normas internas e externas e boas práticas de segurança das informações.</p> <p>Identificar causa-raiz dos incidentes de segurança de redes, seguindo o procedimento de tratamento de incidentes da ETIR do IBGE, a fim de propor e/ou executar a solução definitiva;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de dados de gerenciamento de configuração de TIC;</p> <p>Analisar periodicamente os logs dos ativos de rede, servidores, appliances e equipamentos das soluções de segurança da informação do IBGE, propondo melhorias e agindo proativamente para evitar problemas;</p> <p>Configurar e suportar funcionalidades nas soluções de segurança da informação do IBGE, incluindo e não se limitando a: VPN, autenticação de usuários e dispositivos, IPS, NAC, antimalware, antispam, etc;</p> <p>Apoiar no gerenciamento do Sistema Autônomo do IBGE, especialmente através do IBGE de BGP, tanto em redes IPv4 quanto IPv6.</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Fazer a gestão de projetos e processos na equipe, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Fazer a gestão de mudança dos serviços relacionados a Ilha, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
	<p>4.2 Administrador em segurança da informação – Sênior (código CBO: 2123-20)</p>	<p>4 (quatro) administradores com o seguinte perfil:</p> <p>Sendo:</p> <p><u>2 (dois) administradores de segurança da informação com as seguintes atividades:</u></p>

		<p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções de segurança da informação de TIC;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de segurança atualizados na base do inventário de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das soluções de segurança de TIC;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das soluções de segurança de TIC;</p> <p>Configuração e manutenção da infraestrutura de segurança da informação do IBGE;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC 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;</p> <p>Prestar suporte às soluções de redes de comunicação e segurança da informação do IBGE, tais como: firewalls, solução antimalware, solução antispam, WAF – Web Application Firewall, Gateways de VPN – Virtual Private Network etc.;</p> <p>Atuar na resolução de incidentes relacionados às soluções de segurança da informação do IBGE;</p> <p>Registrar as ocorrências consideradas incidentes na ferramenta de suporte à Central de Serviços quando essas não forem geradas automaticamente;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas no IBGE;</p> <p>Atuar no atendimento aos chamados oriundos da equipe SOC;</p> <p>Administrar a segurança, protegendo proativamente os ambientes corporativos e híbridos do IBGE, implementando e gerenciando soluções de segurança e conformidade, respondendo a ameaças e reforçando a governança de dados;</p> <p>Identificar e corrigir vulnerabilidades por meio de diversas ferramentas de segurança, implementar a proteção contra ameaças e responder a incidentes de segurança;</p> <p>Criar scripts de automação, com profunda compreensão de ambientes de rede, virtualização e arquitetura de N camadas nas nuvens privada e</p>
--	--	--

		<p>pública, utilizando produtos e serviços em nuvem (Azure e outros) e locais (WAF, Firewall, IPS, IDS, etc.);</p> <p>Atender as requisições de configuração de TIC demandadas pelo IBGE, tais como: criação de regras de acesso nos firewalls, configuração de Rede Privada Virtual – VPN, configuração de políticas de antimalware, liberação de e-mails retidos no antispam, liberação ou bloqueio de acesso a sítios e serviços da Internet, etc.;</p> <p>Monitorar a disponibilidade das soluções de segurança da informação do IBGE, incluindo firewalls, servidores Proxy, solução antimalware, solução antispam, WAF, servidores gateway de e-mail, Gateways de VPN etc.;</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p> <p>Aplicar correções de segurança e atualizações de versão nos ativos de segurança da informação, servidores e appliances – virtuais e físicos – administrados pela equipe;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de dados de gerenciamento de configuração de TIC;</p> <p>Analisar periodicamente os logs dos ativos de rede, servidores, appliances e equipamentos das soluções de segurança da informação do IBGE, propondo melhorias e agindo proativamente para evitar problemas;</p> <p>Configurar e suportar funcionalidades nas soluções de segurança da informação do IBGE, incluindo e não se limitando a: VPN, autenticação de usuários e dispositivos, IPS, NAC, antimalware, antispam, etc;</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p> <p><u>2 (dois) administradores de segurança de redes com as seguintes atividades:</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p>
--	--	---

		<p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções de segurança de redes;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de segurança atualizados na base do inventário de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das soluções de segurança de redes;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das soluções de segurança de redes;</p> <p>Configuração e manutenção da infraestrutura de segurança de redes do IBGE;</p> <p>Apoiar no planejamento, execução, monitoramento e melhorias dos projetos da gerência de segurança de redes;</p> <p>Apoiar os processos de segurança da redes no ambiente de TIC 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;</p> <p>Prestar suporte às soluções de redes de comunicação e segurança da informação do IBGE, tais como: firewalls, WAF - Web Application Firewall, AS (Autonomous System), Gateways de VPN - Virtual Private Network etc.;</p> <p>Registrar as ocorrências consideradas incidentes na ferramenta de suporte à Central de Serviços quando essas não forem geradas automaticamente;</p> <p>Abrir e acompanhar chamados de suporte técnico junto aos fornecedores responsáveis pelas soluções de TIC utilizadas no IBGE;</p> <p>Atuar no atendimento aos chamados oriundos da equipe SOC;</p> <p>Administrar a segurança, protegendo proativamente os ambientes corporativos e híbridos do IBGE, implementando e gerenciando soluções de segurança e conformidade, respondendo a ameaças e reforçando a governança de dados;</p> <p>Identificar e corrigir vulnerabilidades por meio de diversas ferramentas de segurança, implementar a proteção contra ameaças e responder a incidentes de segurança;</p> <p>Criar scripts de automação em Ansible.</p> <p>Atender as requisições de configuração de TIC demandadas pelo IBGE, tais como: criação de regras de acesso nos firewalls, configuração de</p>
--	--	---

		<p>Rede Privada Virtual - VPN, configuração de políticas roteamento, liberação ou bloqueio de acesso a sítios e serviços da Internet, etc.;</p> <p>Monitorar a disponibilidade das soluções de segurança de redes do IBGE;</p> <p>Atuar junto às outras equipes de TI na investigação de problemas que afetem a disponibilidade dos sistemas informatizados do IBGE;</p> <p>Aplicar correções de segurança nos dispositivos de segurança;</p> <p>Apoiar na administração dos ativos de segurança de redes, especialmente nos firewalls de nova geração do IBGE.</p> <p>Identificar causa-raiz dos incidentes de segurança de redes, seguindo o procedimento de tratamento de incidentes da ETIR do IBGE, a fim de propor e/ou executar a solução definitiva;</p> <p>Conduzir auditorias para identificar e analisar abusos e violações da Política de Segurança da Informação e Comunicações do IBGE;</p> <p>Acompanhar e apoiar na garantia da conformidade com as normas internas e externas e boas práticas de segurança das informações.</p> <p>Apoiar no gerenciamento do Sistema Autônomo do IBGE, especialmente através do IBGE de BGP, tanto em redes IPv4 quanto IPv6.</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p>
5 - Grupo Redes de Telecomunicação	5.1 Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (código CBO: 2124-10)	<p><u>4 (quatro) analistas de rede com as seguintes atividades:</u></p> <p>Sendo:</p> <p><u>2 (dois) analistas de rede com as seguintes atividades:</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções de infraestrutura de redes;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base do inventário de infraestrutura de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura de infraestrutura de redes;</p>

		<p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão dos equipamentos;</p> <p>Realizar serviços nos equipamentos das redes locais (LAN) e de longa distância (WAN), como instalação e configuração de ativos de rede (roteadores de diferentes portes (incluindo de borda), switches (L2, L3, Fabric, FEX, Spine-Leaf etc), pontos de acesso, controladoras e orquestradores etc).</p> <p>Elaborar e Implementar Projetos de Rede - Cabeamento Estruturado - Padrões ANSI/TIA-568 ((A/B) e ABNT NBR 14565) (LAN);</p> <p>Configurar, instalar e manter em Switches_L2 e L3 e Roteadores (Padrão: cisco_Like/Hauwei_Like/Mikrotik_like), Access Point (CapWap), padrão: Cisco_Meraki e Hauwei e Roteadores Sem Fio (SOHO - Padrão Archer - TPLink).</p> <p>Aplicar as correções de vulnerabilidades(De HW:EoL/EoV; De Sw:NxOS/OS; De Config:AAA/Acesso, NTP; De Protocolo:SNMP/LLDP/HTTP...) em equipamentos de rede (Ativos tipo SwitchesL2/L3).</p> <p>Administrar as redes sem fio - Soluções com Controladoras em Nuvem (Meraki, Aruba, etc);</p> <p>Manter a solução de Infraestrutura Spine-and-Leaf (SDN - Solução Cisco via NDFC(VxLAN EVPN)) e administrar os protocolos de roteamento dinâmico (BGPv4 e OSPF).</p> <p>Administrar as soluções NAC/NAP (Radius/802.1x - Padrão S.Op: Windows e Linux); NetFlow (coleta de tráfego em geral - Padrão: Cisco e OpenSource).</p> <p>Prestar suporte dos ativos de rede;</p> <p>Registrar ocorrências;</p> <p>Orientar usuários;</p> <p>Acompanhar e eliminar falhas, com base na gestão do ciclo de suporte ITIL.</p> <p>Entender desde a concepção as necessidades de tecnologia e telecomunicações para todas as unidades do IBGE (incluindo salas logica e data centers), identificando as melhores soluções, especificando e garantindo a adequada implantação e seu correto funcionamento;</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p> <p><u>1 (um) analista de rede com as seguintes atividades:</u></p>
--	--	--

		<p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções das plataformas de telefonia;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de telefonia atualizados na base do inventário de serviços de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura de telefonia;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão dos equipamentos de telefonia;</p> <p>Analisar e administrar dados e informações gerados pelos diversos sistemas e equipamentos de telefonia, instalados no datacenter, nos prédios Sede, nas Superintendências Estaduais e nas Agências;</p> <p>Configurar ativos e passivos de telefonia TDM tradicional (PABX, DI, DG e link E1);</p> <p>Integrar os serviços de telefonia com outros serviços de telecomunicações;</p> <p>Administrar o serviço de Voz sob IP (VoIP) com protocolos SIP e RTP;</p> <p>Administrar o serviço de Telefonia em sistemas em nuvem;</p> <p>Administrar os sistemas e ativos Unify OpenScape (experiência nos sistemas OSV, SBC, OSCC, DLS e nos ativos gateways 50i e 500i e aparelhos CP200/205 e CP400).</p> <p>Analisar novas tendências de soluções de telefonia;</p> <p>Apoiar a organização e gestão de contratos de telefonia;</p> <p>Integrar serviços de telefonia com outros serviços de telecomunicações;</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p> <p>Solicitar escalonamento de chamados para fornecedores quando após os procedimentos do IBGE não for possível solucionar neste grupo de atendimento (Esta ação está sujeita à aprovação da Contratante).</p> <p><u>1 (um) analista de rede com as seguintes atividades:</u></p> <p>Atuar como suporte de 3º nível para solução de demandas e incidentes;</p> <p>Prestar suporte de terceiro nível relacionado as soluções das plataformas de monitoramento e de observabilidade;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos das plataformas de</p>
--	--	--

		<p>monitoramento e de observabilidade atualizados na base do inventário de serviços de TIC do IBGE;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Propor e implementar evoluções na arquitetura das plataformas de monitoramento e de observabilidade;</p> <p>Propor estratégias, e atuar na migração de versão das plataformas de monitoramento e de observabilidade;</p> <p>Prospectar as funcionalidades das ferramentas de monitoramento e de observabilidade do IBGE (como SCOM, Zabbix, Cacti, Nagios, Syslog, Trafip e, principalmente SolarWinds);</p> <p>Apoiar no processo de gestão do contrato referente ao suporte do fabricante no Brasil;</p> <p>Apoiar na absorção do conhecimento envolvendo a infraestrutura (servidores, bancos de dados etc) usada na instalação e funcionamento das ferramentas de monitoramento e de observabilidade, especialmente Solarwinds;</p> <p>Apoiar na configuração das ferramentas de monitoramento e de observabilidade, de acordo com as necessidades das outras gerências da COTEL e das outras áreas que precisam usar a ferramenta;</p> <p>Propor melhorias no monitoramento e na observabilidade dos ativos de TIC, assim como propor novos serviços para diversas áreas de interesse tendo como base as os recursos das ferramentas existentes.</p> <p>Prospectar e implementar integrações da ferramenta de monitoramento e de observabilidade com outras ferramentas como central de atendimento, intranets, painel de incidentes, entre outros.</p> <p>Apoiar na integração das plataformas de monitoramento e de observabilidade com o ITSM do IBGE (GLPI)</p> <p>Apoiar na integração dos diversos ativos de TIC com o Zabbix;</p> <p>Desenvolver e melhorar console para os operadores e especialistas;</p> <p>Desenvolver códigos para monitoramento e para integração de sistemas usando as linguagens python, shell script, Power Shell e afins;</p> <p>Atuar em provas de conceito quando demandadas pelas áreas;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes;</p> <p>Fazer hora extra para atendimento de Incidentes ocorridos fora do horário de atendimento;</p>
--	--	---

6 – Atendimento aos usuários	6.1 Analista de suporte sênior (CBO: 2124-20)	<p>Apoiar os projetos e processos de suporte N1, apoiando os gestores do IBGE;</p> <p>Apoiar o preposto da contratada com a atribuição dos chamados de qualquer Ilha do contrato;</p> <p>Manter informações relacionadas aos ativos de TIC atualizados na base de inventário dos serviços de TIC;</p> <p>Acompanhar e responder aos diversos grupos do TEAMS e WHATSAPP do IBGE, quando necessário;</p> <p>Avaliar diariamente de atendimento do suporte N1, baseando-se no volume de OS abertas na Central de Atendimento. Propor alterações nos procedimentos e no atendimento aos gestores do IBGE;</p> <p>Acompanhar e priorizar chamados críticos ou urgentes conforme impacto no negócio;</p> <p>Avaliar e, se necessário, corrigir a solução técnica aplicada em chamados encerrados para evitar reincidência de erros;</p> <p>Revisar diariamente o status de chamados "Pendentes", identificando gargalos operacionais ou falta de insumos técnicos;</p> <p>Atuar como ponto de apoio consultivo para dirimir dúvidas técnicas dos analistas de suporte de 1º nível;</p> <p>Manter e atualizar a Base de Conhecimento, garantindo que os procedimentos operacionais padrão (POP) estejam acessíveis e simplificados;</p> <p>Consolidar o reporte diário da equipe (chamados fechados vs. abertos), solicitando justificativas técnicas fundamentadas para pendências;</p> <p>Acompanhar o cumprimento do SLA da equipe de suporte N1;</p> <p>Analisar chamados críticos e escalonar para as equipes chaves;</p> <p>Dar suporte aos usuários VIPs;</p> <p>Criar demanda de gestão de mudança;</p> <p>Acompanhar e/ou executar gestão de mudança;</p> <p>Abrir chamados para outras equipes, quando necessário atuação conjunta com outras equipes;</p> <p>Abrir demandas planejadas em conjunto com a gestão do IBGE para a própria Ilha e outras Ilhas;</p> <p>Participar de reuniões de planejamento e de equipes.</p>

• MEMORIAL DESCRITIVO DOS SERVIÇOS

1. Execução, durante o período de vigência do contrato do suporte da infraestrutura do CONTRATANTE, para as seguintes atividades:
 - 1.1) Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
 - 1.2) Execução de procedimentos de instalação, configuração e operacionalização em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
 - 1.3) Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
 - 1.4) Suporte à integração de informações, administração de bases de dados; realização de auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
 - 1.5) Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
 - 1.6) Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
 - 1.7) Orientações e esclarecimentos aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
 - 1.8) Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
 - 1.9) Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
 - 1.10) Registro nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais web, e-mail e correio de voz, obedecendo aos procedimentos padronizados;
 - 1.11) Registro, em aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
 - 1.12) Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
 - 1.13) Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
2. Execução de atividades auxiliares de implantação, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários do CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;
3. Configuração e administração dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do CONTRATANTE;
4. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa lógica, servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviço web, correio, Office365, Teams, SAS, plataformas de geociências, Intune, SCCM, DNS, DHCP, serviço de backup, serviços em nuvem, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis. Serviços e equipamentos atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;

5. Manutenção do sistema autônomo (AS) da CONTRATANTE;
6. Manutenção das plataformas e *appliances* de segurança de TIC;
7. Manutenção das plataformas de monitoramento e observabilidade;
8. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração de bases de dados corporativas, manutenção e operacionalização de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como Oracle, SQL Server, mariaDb, MongoDB, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;
9. Auxílio quanto a elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional, criação e manutenção dos processos de subsídios as tomadas de decisões estratégicas e manutenção e administração do portfólio de projetos de TIC.
 - 9.1) As manutenções, que impliquem em parada de sistemas corporativos, preferencialmente serão realizadas fora do horário normal de expediente do CONTRATANTE;
10. Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE:
 - 10.1) Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;
 - 10.2) Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas, deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.
11. Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão.
12. Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de 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 dos serviços.
13. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.
14. Preparar, implantar e operacionalizar processos de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
 - 14.1) Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
 - 14.2) Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);
 - 14.3) Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);
15. Preparar, implantar e operacionalizar:
 - 15.1) Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

- 15.2) Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;
- 15.3) Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
- 15.4) Subsidiar o CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 15.5) Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, levantamento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 15.6) Avaliar e recomendar ao CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

16.Preparar atividades de organização de processos, como:

- 16.1) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 16.2) Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;
- 16.3) Planejamento e capacidade de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 16.4) Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico- operacionais.

17.Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, atendendo ao padrão de qualidade exigido;

18.Serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;

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

20.Identificar, definir e especificar atividades proativas para melhoria do ambiente de Tecnologia da Informação e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

21.São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

- 21.1) As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

ANEXO I-B- MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO			
Nº OS:			
Data de emissão:		DIA/MÊS/ANO	
Nº do Contrato /Ata/Nota de Empenho:			
Unidade requisitante:			
Serviço:			
Processo nº:			
IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA			
Razão social:			
CNPJ:			
Endereço:			
Telefone:			
Fax:			
E-mail:			
DEFINIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS (Resumo da Composição do Preço)			
Detalhamento do Serviço	Métrica	Qtd	Valor (R\$)
Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	Mês	24	R\$
Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) - CATSER: 27014	Mês	24	R\$

Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)	Mês	24	R\$
Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	Mês	24	R\$
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05)	Mês	24	R\$
Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	Mês	24	R\$
Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	Mês	24	R\$
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2123-10)	Mês	24	R\$
Gerente de segurança da informação (CBO:1425-5)	Mês	24	R\$
Total		R\$	

ANEXO I-C- TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO 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 o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <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 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;

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 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 processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

[...]

[...]

[...]

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 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.

[...]

[...]

[...]

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[...]

10 – 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
<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>	<div></div> <div><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</div>
TESTEMUNHAS	
<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>	<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO I-D - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p>

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
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
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO I-E- MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

Ao Pregoeiro,

PROPOSTA que faz a empresa _____,
CNPJ _____, contratação de serviços técnicos especializados
na área de Tecnologia da Informação, compreendendo a execução continuada de
serviços de monitoramento e operação de infraestrutura de TI, em conformidade
com o Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2026.

Detalhamento dos preços por ilha de especialização:

Grupo	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM – PERFIL PROFISSIONAL	QTD. de profissionais para composição do valor unitário	UNIDADE	QTD. DO ITEM	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)		Mês	24		
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)		Mês	24		
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)		Mês	24		
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)		Mês	24		
	5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)		Mês	24		
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05)		Mês	24		
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05)		Mês	24		
	8	Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25)		Mês	24		
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)		Mês	24		
			TOTAL (R\$)				

Declaramos que nos preços propostos acima estão inclusas todas as despesas envolvidas com a prestação dos serviços.

O prazo de validade da proposta é de **90 (noventa) dias** contados da data de apresentação.

Declaramos, ainda, que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações especificadas no Contrato.

Razão Social:		
CNPJ:	Fone:	FAX:
END:		CEP:
Site:		E-mail:
Banco:	Agência:	C/C:
Representante Legal:		
Cargo que ocupa:	CPF:	RG:
Nacionalidade:	Estado Civil:	Fone:

Assinatura do Responsável Legal

CPF nº:

Carimbo

ANEXO I-F - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

*Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar incluindo seus módulos e submódulos que constam no item 19.2.4, incluído pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Identificação da Licitação	
Nº do Processo:	
Nº da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
GRUPO 1 / ITEM 1 - Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 1]:	

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
[Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]]	
GRUPO 1 / ITEM 2 - Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 2]:	
[Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]]	
GRUPO 1 / ITEM 3 - Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 3]:	
<i>[Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]]</i>	
GRUPO 1 / ITEM 4 — Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 4]:	
<i>[Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]</i>	
GRUPO 1 / ITEM 5 - Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 5]: [Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]]	
GRUPO 1 / ITEM 6 - Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 6]: [Valor mensal x 24]quantidade de meses previstos para contratação]]	

GRUPO 1 / ITEM 7 – Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05)

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 7]:	

GRUPO 1 / ITEM 8 – Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 8]:	

GRUPO 1 / ITEM 9 – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal unitários (A + B + C + D + E)	
A - Custos com salário bruto (empregado)	
B – Encargos sociais	
C - Custos com benefícios (plano de saúde)	
D - Custos com benefícios (Refeição)	
E - Custos adicionais (hora extra)	
Quantidade de recursos humanos	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
Total Mensal:	
Fator K:	
Valor Total do [item 9]:	

ANEXO I-G - TERMO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

DADOS DA CONTRATADA

Nome ou Razão Social:

Endereço:

Cidade:

UF:

CEP:

Site:

DADOS DO FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA

Nome:

CPF: Data de Nascimento:

Naturalidade: UF:

E-mail:

Assinatura:

Declaro, nesta data, ter ciência e estar de acordo para os devidos fins que não possuo nenhum grau de parentesco com servidores do IBGE.

ANEXO I-H - SISTEMAS DO IBGE AGRUPADOS POR TEMA

Grupo	Sistemas
Censo Demográfico	
	SAPC
	SIGC
	Questionário WEB
Pesquisa Agropecuárias	
	PCA Centralizado
Pesquisas Domiciliares e Sociais	
	SIGC
	SIGC CNEFE
	SIG PNAD COVID
	SIQ-GERINS
	SIGC Registro Civil
	SISCOD
	POF
	SIGC PENSE
	SIGC MUNIC
	PNADC
	ESTADIC
Pesquisas Econômicas	
	PMC - Módulo UE
	PMS - Módulo UE
	SIPEA
	SIGC SNIPC
	Painel Pesquisas Conjunturais
	Painel Pesquisas Estruturais por Empresas
	PIMPPF Gerenciador
Pesquisas Geociências	
	MAPEIAI
	SIGC Redes e Fluxos
	FMESERVER
	Base Territorial
Sistemas Administrativos	
	BDO
	Central de Atendimento
	DAS
	Eleição Conselho Curados
	Eleição CGPCC
	Novos Servidores
	Acompanhamento servidores
	GED
	SAPC
	Loja Virtual IBGE
	ContacCenter
	BITIC

	BIDECOF
	Movimentados do BNDES
	Auditoria Interna
	Kbasetic
	Trabalho Remoto
	Escritório de Projetos
	Tarifador
	EDATA
Sistemas de Treinamento	
	PCA Centralizado
	IPP
	SIGC MUNIC
	SIGC PNADC
	SIGC Registro Civil
	SIGC SINAPI
	SIGC SNIPC
	SIPEA
	SISCOD
	SIGC VEG
	PCA CENTRALIZADO
	GESTAO DE RISCOS
	SISCOD2
Sites Intranet	
	Intranet IBGE
	Intranet CDDI
	Intranet DGC
	Intranet DE
	Intranet DI
	Intranet DPE
	Intranet Presidência
	Intranet AL
	Intranet AM
	Intranet BA
	Intranet CE
	Intranet DF
	Intranet ES
	Intranet GO
	Intranet MG
	Intranet MT
	Intranet PB
	Intranet PR
	Intranet RJ
	Intranet RO
	Intranet RS
	Intranet SC
	Intranet SP
	Intranet TO

Sites Internet	
	Escola Virtual
	ENCE
	IBGE
	Quarentena
	WEBMAIL IBGE
	SIDRA
	Metadado
	BME
Aplicação Desktop	
	Apps Extranet IBGE
	Ultimus
	SAS Enterprise Guide
	SUPORTE TIC

ANEXO I-I - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DO IBGE

O ambiente computacional possui estações de trabalho, notebooks, impressoras, servidores, switches de rede, storage, firewall, wi-fi access points, sistemas de backup, smartphones, tablets e outros.

As tabelas abaixo ilustram o ambiente atual da IBGE conforme descrito no PDTI 2023-2024 e resumido abaixo:

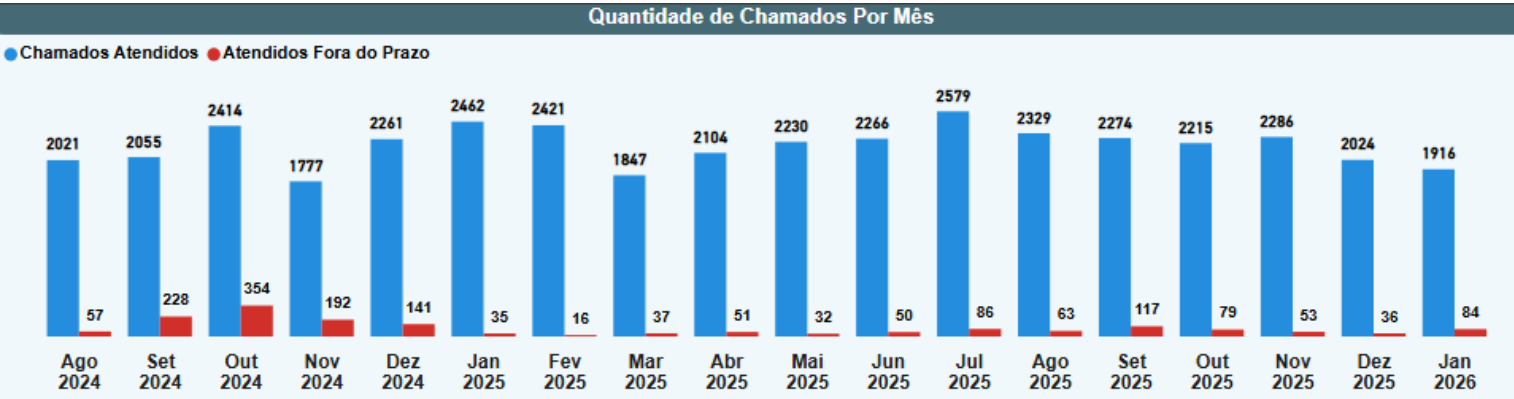
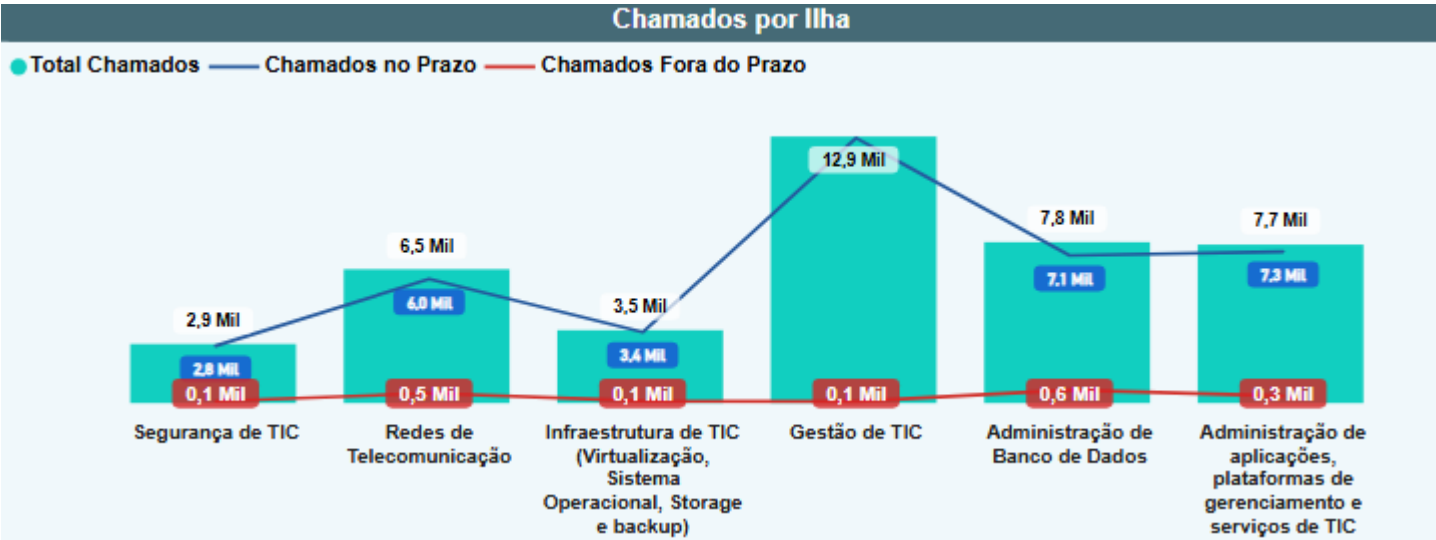
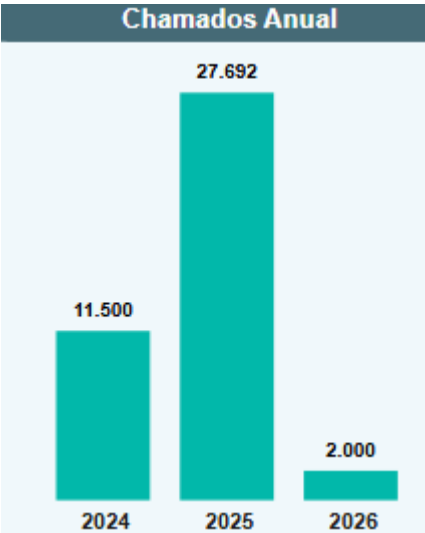
- ✓ Capacidade de armazenamento direto de mais de 4,1 PBytes;
- ✓ 1 robô para realização de backups em fita magnética para até 3 PBytes;
- ✓ 30 robôs de pequeno porte / drives para backups em fita magnética para as Superintendências Estaduais;
- ✓ 3 VTL – Virtual Tape Library
- ✓ 252 servidores físicos;
- ✓ Mais de 2.100 servidores virtuais no ambiente Intel;
- ✓ 7.100 estações clientes;
- ✓ 3.800 notebooks;
- ✓ 50 laptops 2 em 1;
- ✓ 80 tablets gerenciais;
- ✓ 1200 tablets para pesquisa
- ✓ 60.000 equipamentos de coleta (DMCs) sem garantia;
- ✓ 44 redes locais interligadas através de 54 roteadores;
- ✓ 1103 roteadores sem fio de Agências;
- ✓ 6100 roteadores sem fio de Postos de Coleta;
- ✓ 1480 roteadores sem fio de Subáreas;
- ✓ 300 pontos de acesso Wi-Fi corporativos;
- ✓ 12 firewalls corporativos de Data Center;
- ✓ 34 firewalls de Superintendências Estaduais;
- ✓ 4 switches de núcleo de Data Center com 11 switches de extensão;
- ✓ 49 switches de núcleo (camada 3) de complexos e Superintendências estaduais;
- ✓ 467 switches de acesso (camada 2);
- ✓ 300 switches de acesso (camada 2) com PoE (Power over Ethernet);
- ✓ 42 Centrais telefônicas Siemens interligadas em todos Complexos e Superintendências Estaduais (legado);
- ✓ 620 Adaptadores para Telefonia Analógica (ATA) VoIP (legado);
- ✓ Sistema Centralizado de Telefonia (Telefonia IP, Contact Center e Comunicações Unificadas);
- ✓ 41 Gateways de Mídia para telefonia de todos os Complexos e Superintendências Estaduais;
- ✓ 660 Gateways de Mídia para telefonia das Agências;
- ✓ 6000 Aparelhos Telefônicos IP;
- ✓ 36 equipamentos de videoconferência de alta-definição;
- ✓ 194 impressoras departamentais;
- ✓ 164 Blades;
- ✓ 1 Exadata;
- ✓ 39 Switch SAN, sendo 26 dos chassis blades
- ✓ 117 servidores de bancos de dados, utilizando os seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: MySQL, PostgreSQL, SQL Server e Oracle;
- ✓ Ferramentas de Business Intelligence, Gerenciamento de Projetos e Modelagem de Processos;
- ✓ Gerência Eletrônica de Documentos (GED); e
- ✓ Desenvolvimento de sistemas aplicativos para diversos ambientes.
- ✓ Podemos destacar os seguintes itens e quantidades para o CENSO 2022 no atendimento à infraestrutura descentralizada:

- o Roteador Subárea - 1.450
- o Laptop Subárea - 1.523
- o Desktop Área - 570
- o Desktop Subárea - 1.523
- o DMC - 183.650
- o Roteador Posto de Coleta - 6.100
- o Laptop Posto de Coleta - 7.848
- o Filtro de Linha - 7.550
- o Pendrive - 37.147

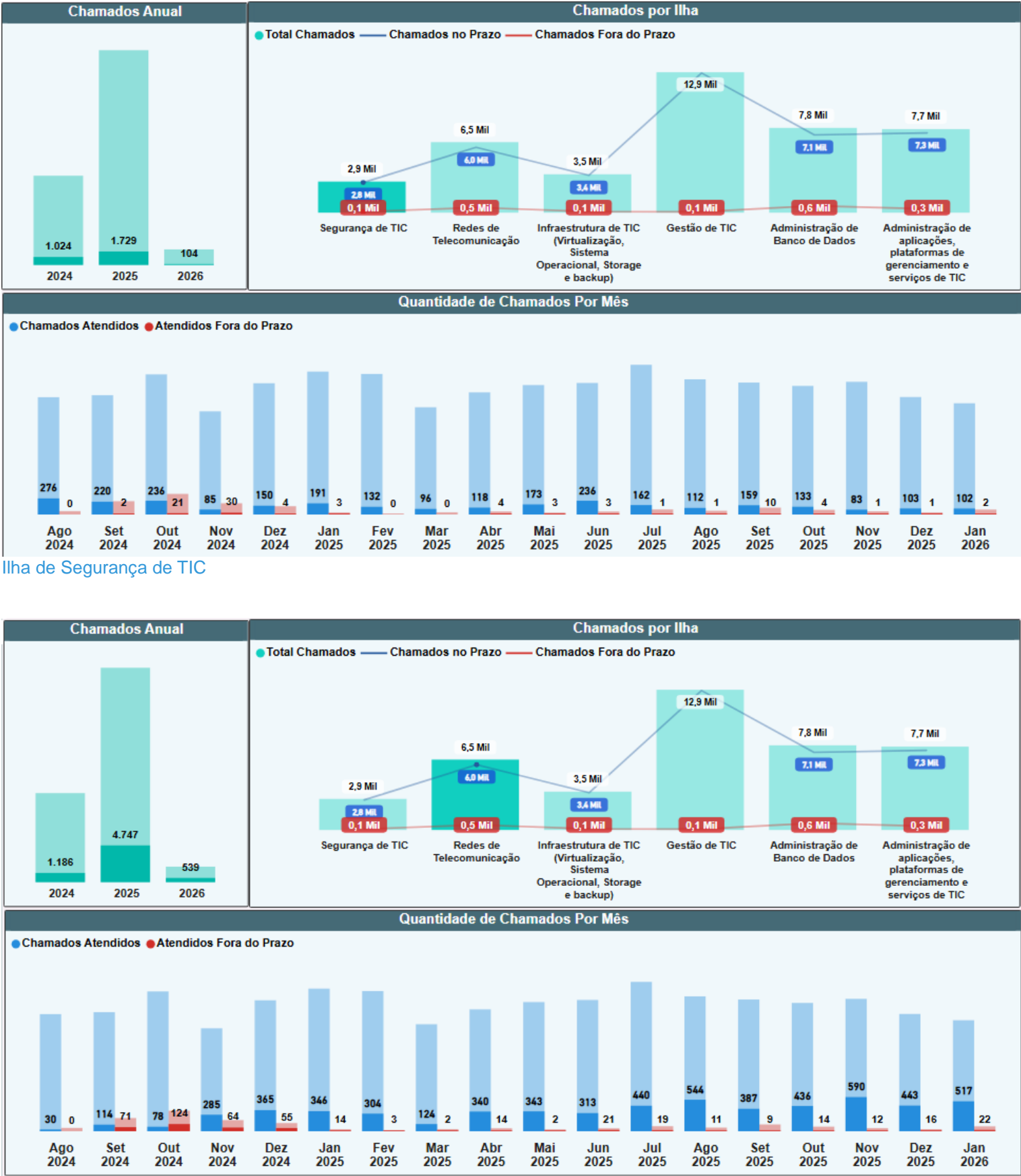
Anexo I- J – Dados Históricos da Operação de Suporte N3

Dados do contrato atual: Processo 03603.000052/2023-80 (As demandas da ilha de gestão de TIC do atual contrato não fazem parte deste Edital)

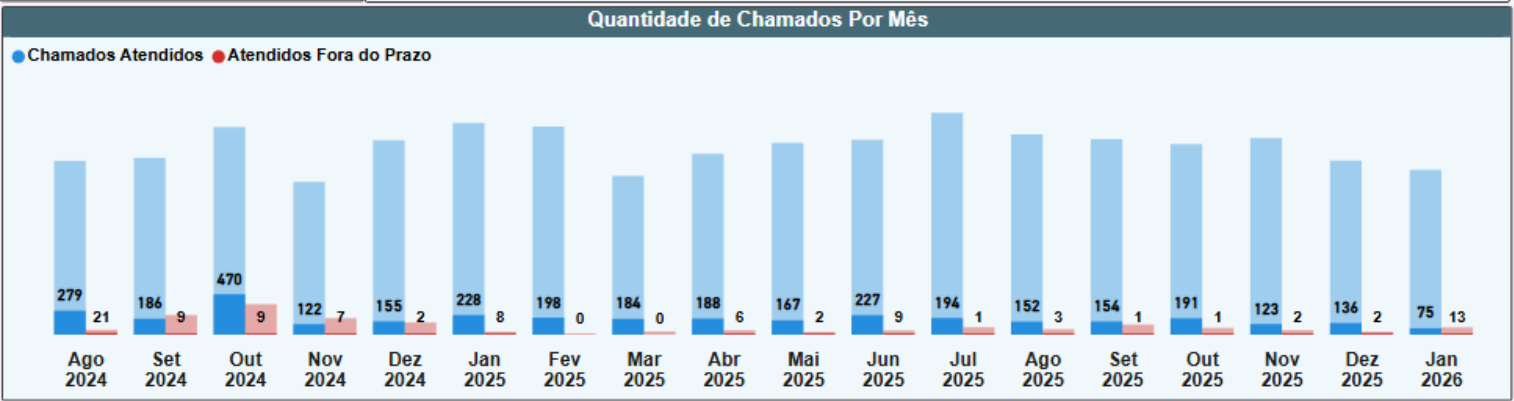
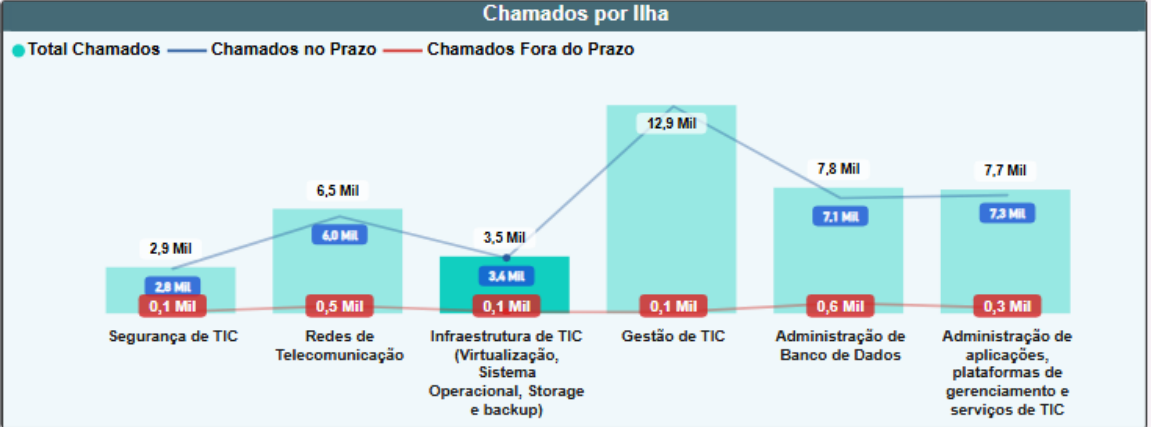
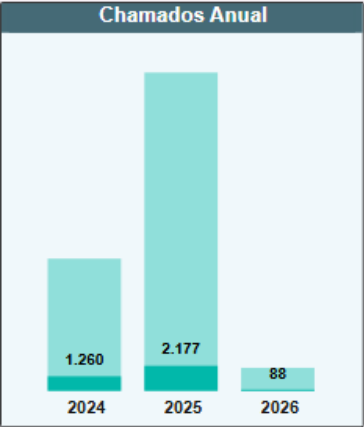
Quadro 1: As imagens a seguir mostram os gráficos de chamados totais agrupados por ano, por mês e por ilha ao longo do contrato.



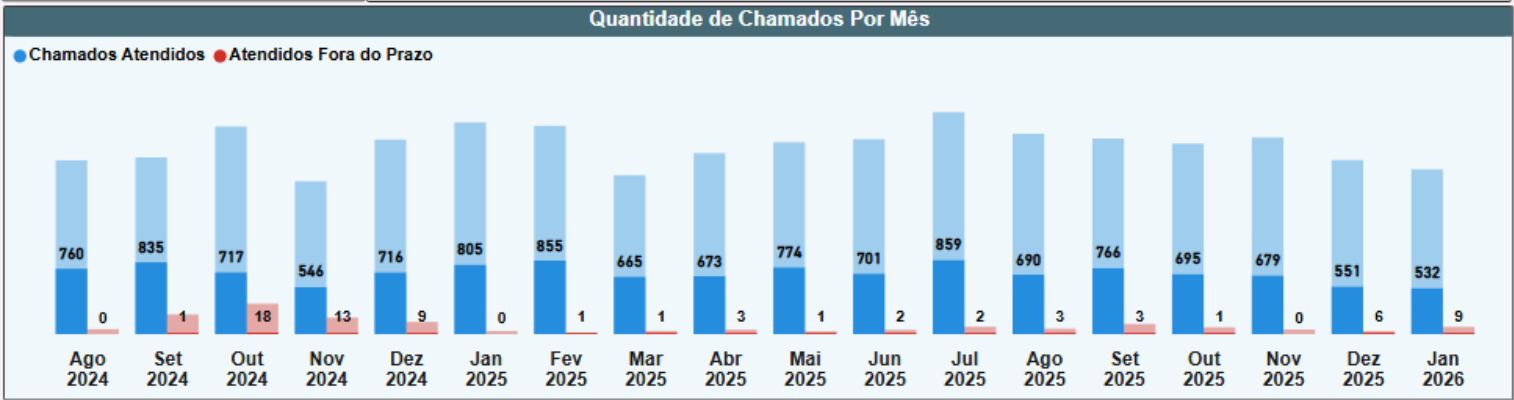
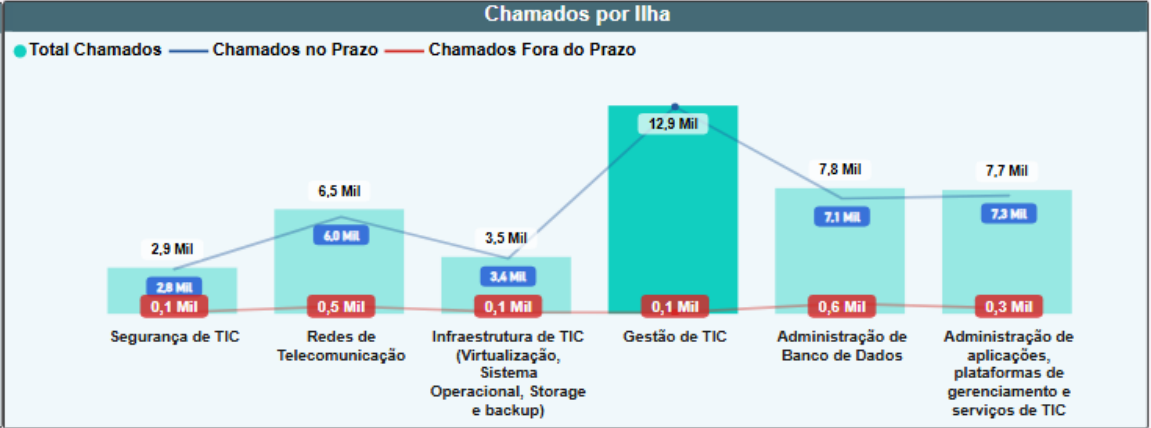
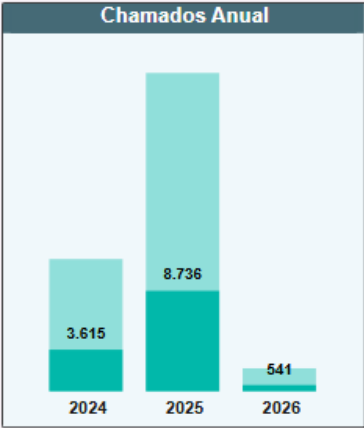
Quadro 2: As imagens a seguir mostram os gráficos de chamados totais agrupados por ano e por mês de cada ilha ao longo do contrato.



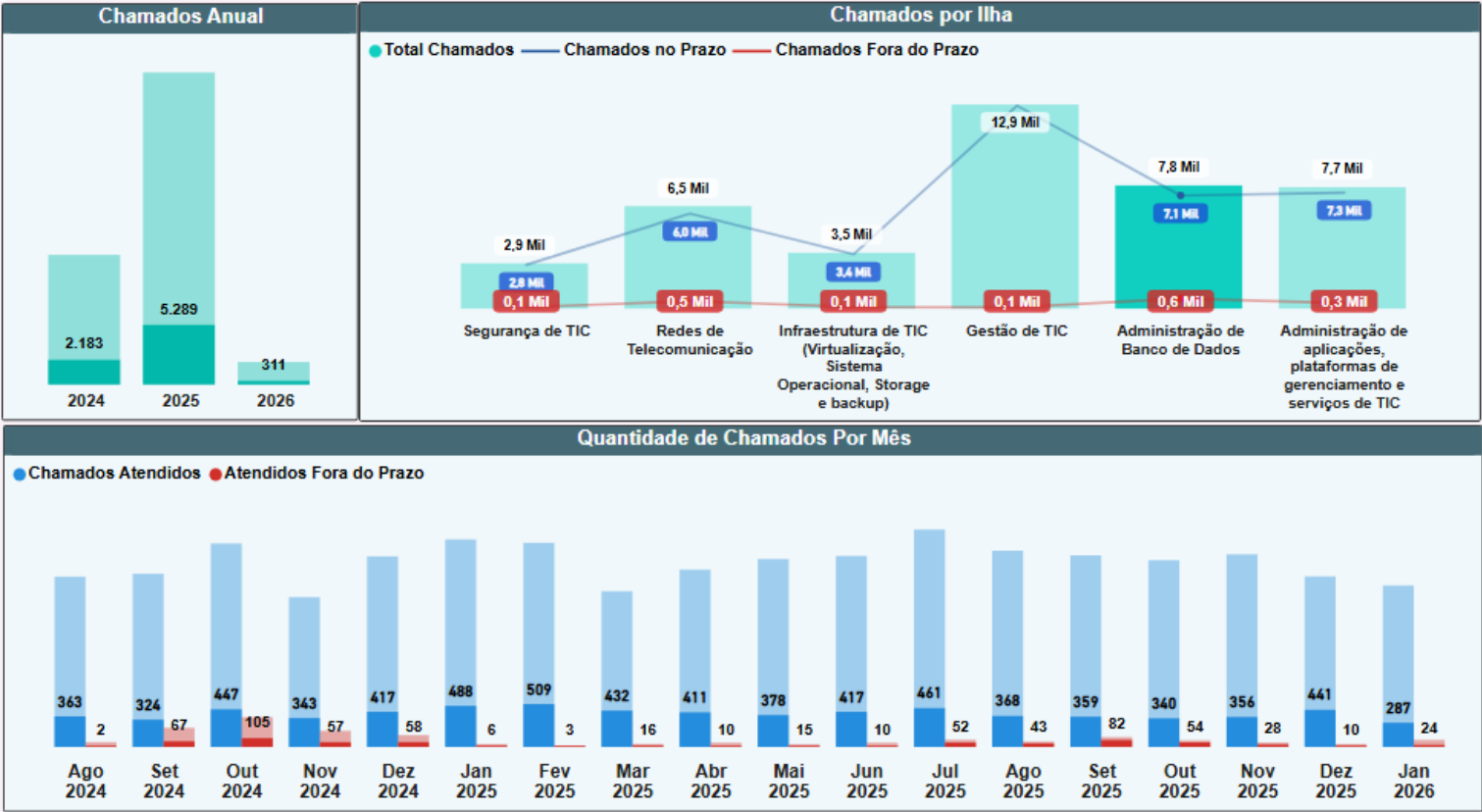
Ilha Rede de Telecomunicações

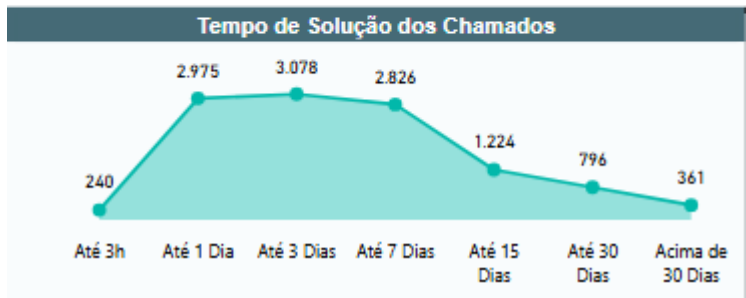
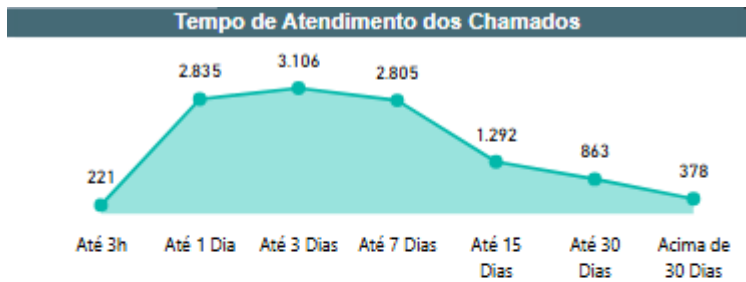
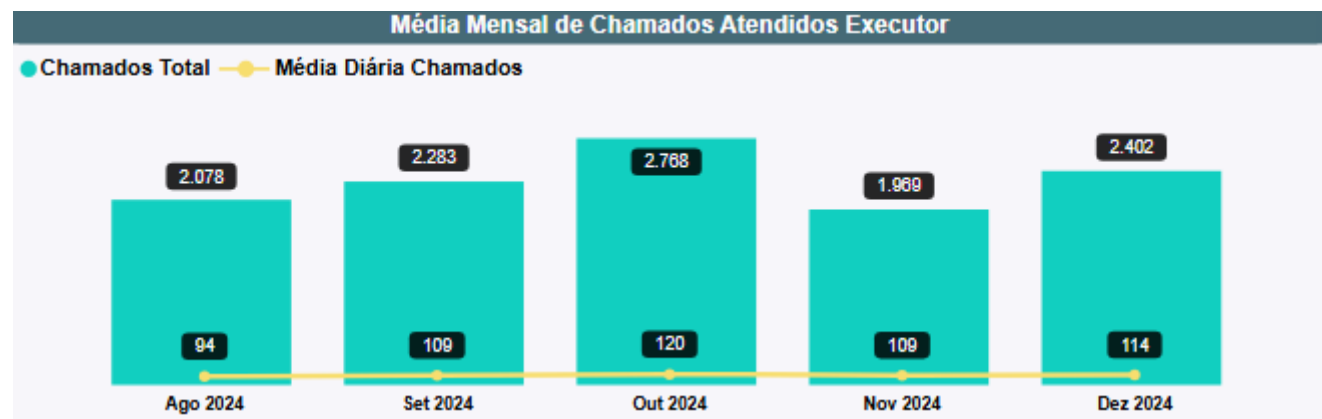


Ilha Infraestrutura de TIC

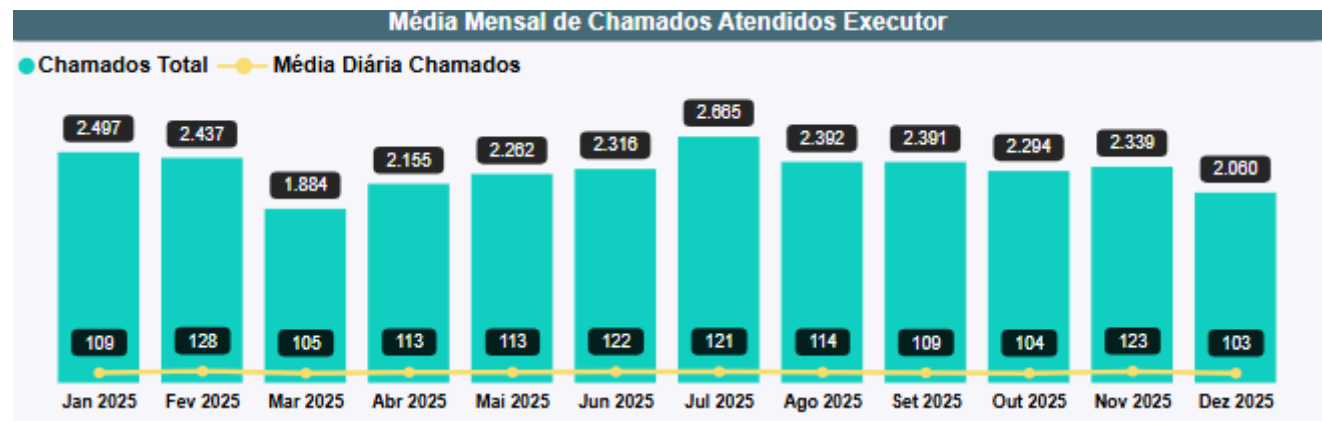


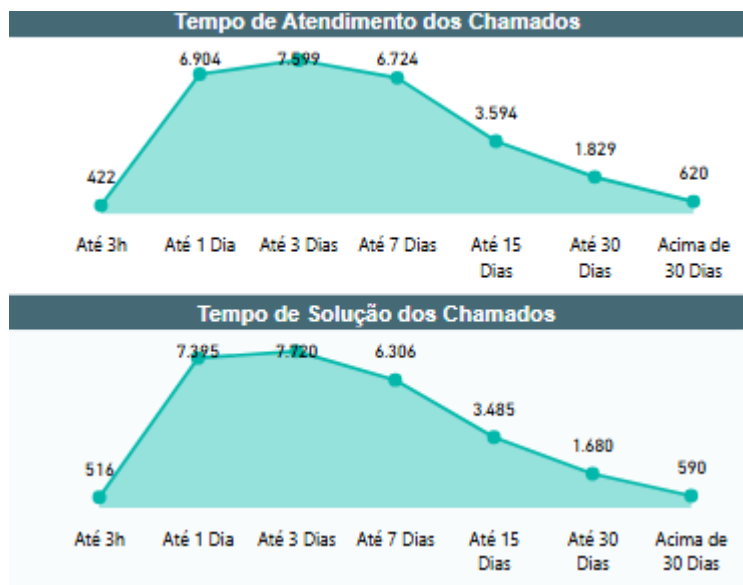
Ilha Gestão de TIC



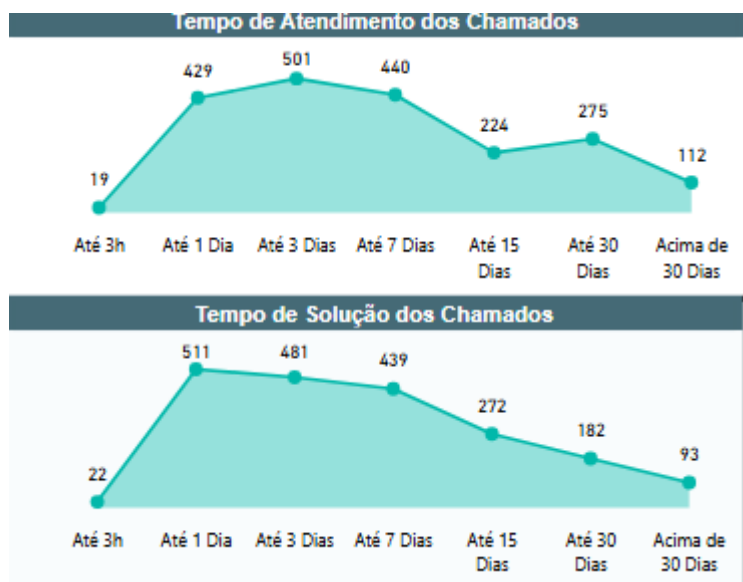


Ano: 2024





Ano: 2025



Ano: 2026

Quadro 3: Exemplo do resumo do instrumento de medição de resultado de nov/2025

SLA de Complexidade - Tempo e Qualidade									Valores e Descontos		
Complexidade	Qtd OS	% OS por Complexidade	Concluídas no prazo	Justificadas	Concluídas fora do prazo	% Conclusão no prazo	Nota Média	Desconto \$ Tempo	Valor do Mês		
									423,58 Mil		
Especialista	645	27,58%	614		31	95,19%	5,00	R\$2.33	Desconto Nota	Desconto Tempo	
Alta	1694	72,42%	1663	9	22	98,70%	4,64	R\$	0,00	R\$2.336,09	
Total	2339	100,00%	2277	9	53	97,73%	4,74	R\$2.33	Desconto Ocupação	Desconto Rotatividade	
									0,00	0,00	
									Desconto Abandono	Desconto Reincidência	
									0,00	11.680,47	
									Total de Desconto		
									14.016,56		

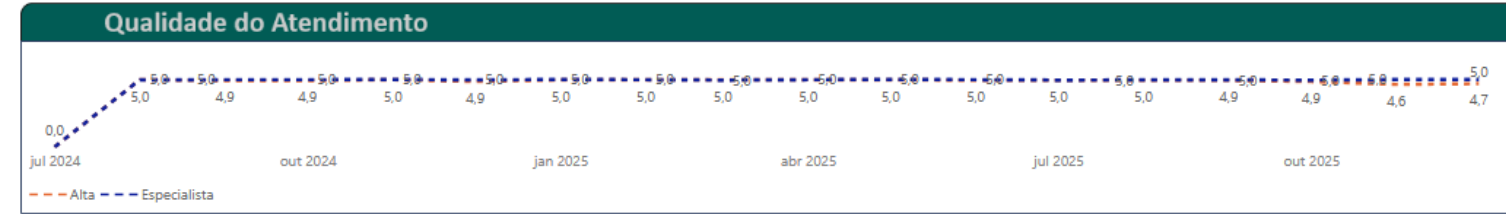
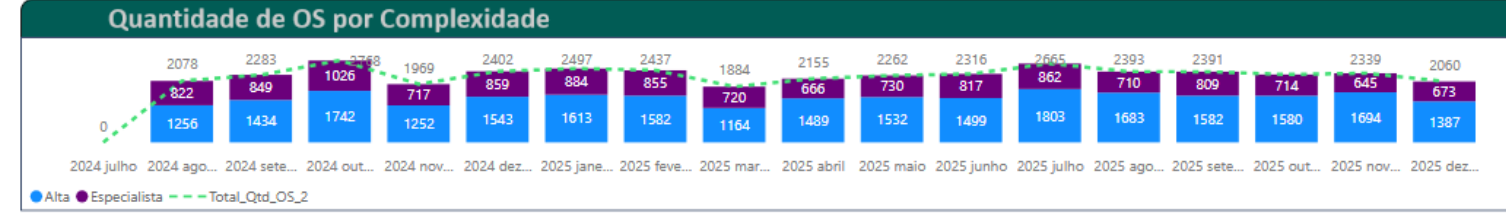
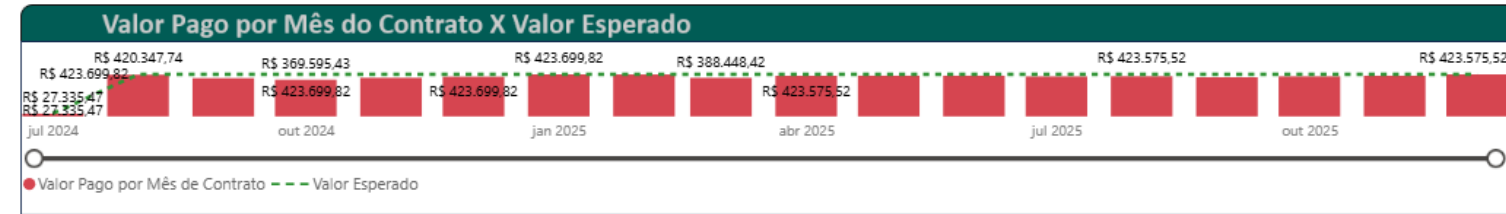
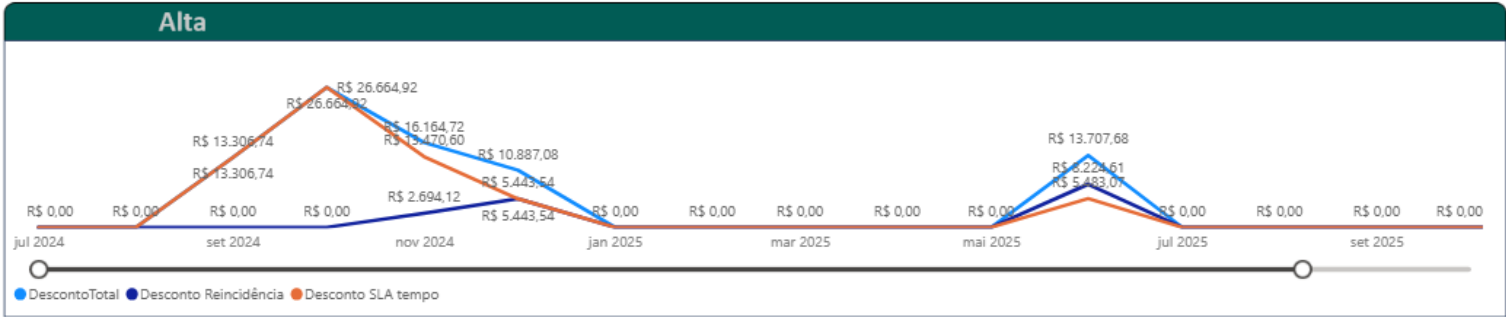
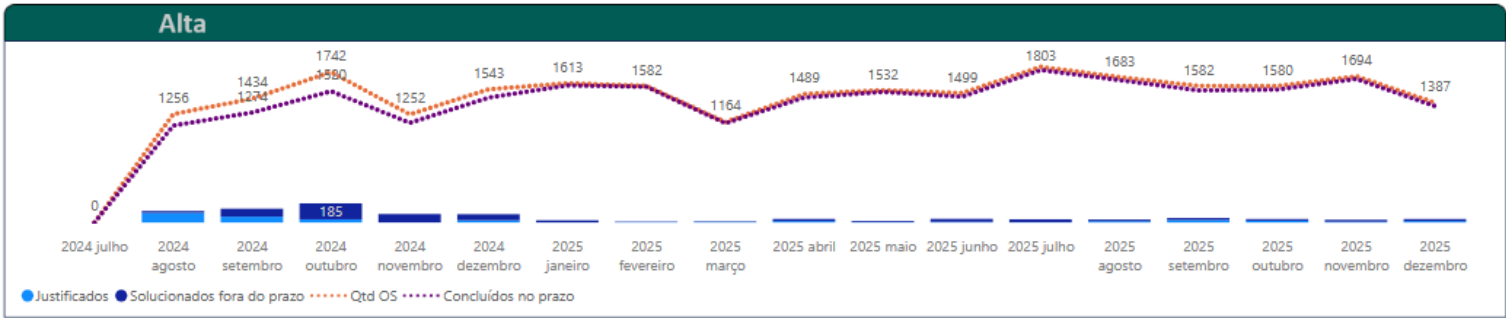
SLA de Ilha - Ocupação e Rotatividade										
Ilha	Chamados	Concluídos No Prazo	Justificadas	%Conclusão Prazo	Executores Ativos	Executores Esperados	TO	%TO	Desconto Ocupação	
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	465	455		97,85%	5	5	1,00	0,00%	0,00	
Administração de Banco de Dados	384	356		92,71%	3	3	1,00	0,00%	0,00	
Gestão de TIC	679	670	9	100,00%	6	6	1,00	0,00%	0,00	
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	125	123		98,40%	3	3	1,00	0,00%	0,00	
Redes de Telecomunicação	602	590		98,01%	6	6	1,00	0,00%	0,00	

Quadro 4: Gráficos de faturamento x glosa do contrato atual por complexidade

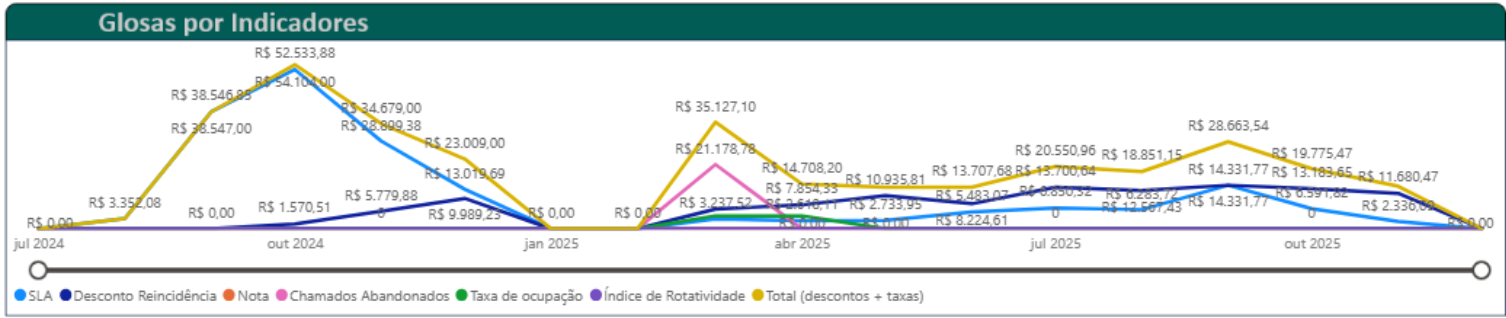
Complexidade especialista



Complexidade alta



Quadro 5: Glosas por tipo ao longo do contrato



ANEXO I-K - FOLHA DE APRESENTAÇÃO DE ATESTADOS

A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, quando convocada para qualificação técnica, deverá apresentar preenchida, a folha de apresentação de atestados conforme o modelo abaixo.

Item do Edital com a exigência	Item do Atestado que atende à exigência do edital	Nome do Documento que contém o ACT	Período de Execução dos Serviços	Nome da Instituição que emitiu o Atestado

ANEXO I-L - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços poderá ser modificado durante a execução contratual de acordo com as necessidades do IBGE.

Ilha de atendimento	Serviço	Complexidade
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Application Insights > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Application Insights > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Application Insights > Transferência de conhecimento	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > MP	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Override Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Dashboard	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Transferência de Conhecimento	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCOM > Atualização de versão da plataforma	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCCM > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCCM > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCCM > Transferência de Conhecimento	1-Complexidade Especialista

Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	SCCM > Atualização de versão da plataforma	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	MDM > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	MDM > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	MDM > Transferência de Conhecimento	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	MDM > Atualização de versão da plataforma	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Security/Qualys > Avaliação de vulnerabilidade	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Security/Qualys > Tratar vulnerabilidade	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Security/Qualys > Suporte avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Security/Qualys > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Security/Qualys > Transferência de conhecimento	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Automação Avançada > Desenvolvimento	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Automação Avançada > Manutenção	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	TFS > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	TFS > Procedimentos e Documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	TFS > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta

Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Plataformas de GeoCiências > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Plataformas de GeoCiências > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Plataformas de GeoCiências > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DHCP > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DHCP > Procedimentos e Documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DHCP > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Project > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Project > Procedimentos e Documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Project > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	AD/Rede > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	AD/Rede > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	AD/Rede > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	AD/Rede > GPO	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	AD/Rede > Tratamento de incidente	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	ODS > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta

Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	ODS > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	ODS > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Sharepoint > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Sharepoint > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Sharepoint > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Sharepoint > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Web > Sharepoint > Design	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DNS > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DNS > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	DNS > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	IBGE Drive > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	IBGE Drive > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta

Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	IBGE Drive > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Sistema de arquivos > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Sistema de arquivos > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Sistema de arquivos > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Terminal Service/Portais > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Terminal Service/Portais > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Terminal Service/Portais > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Skype > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Skype > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Skype > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Email > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Email > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Mensageria > Email > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Análise de qualidade	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Apoio a outras equipes de suporte	1-Complexidade Especialista

Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Comunicação	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Participação em reunião	5-Complexidade Alta
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Projetos e Processos > Suporte na gestão	1-Complexidade Especialista
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Atividades de sustentação > Projetos e Processos > Apoio técnico	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Ferramentas Acesso a DB > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	MYSQL > Ajuste Parametrização com Restart de Banco programado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	MYSQL > Homologar Nova Versão Produto	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	MYSQL > Investigar Problema Performance	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	MYSQL > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	MYSQL > Upgrade de versão de banco	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Criação Nova Instância de Banco > Configurar entrada TNSNAMES para Central	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Garantia da Disponibilidade > Cópia Tabelas/Esquemas Exportação/Importação	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Garantia da Disponibilidade > Investigar Problema de Performance	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Garantia da Disponibilidade > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Instalação de Software Oracle > Atualizar Opatch	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Instalação de Software Oracle > Instalar o Software de Servidor	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Instalação de Software Oracle > Instalar Patch de Segurança/Critico/Bundle	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Instalação de Software Oracle > Obter Software Atualizado no site de suporte da Oracle	1-Complexidade Especialista

Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Eliminar Sessões Bloqueadoras Alinhadas	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Gerar Relatório Atividade TKPROF/TRACE	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Gerar Relatórios ADDM/AWR/ASH	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Investigar Archive Error / Falta Espaço Backup	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Investigar Bloqueio Locks Aplicação/DML	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Investigar Consumo Elevado TEMP/UNDO	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Investigar Erro Backup Lógico/RMAN	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Investigar Timeout de Conexão com o Banco	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Investigar Problemas e Incidentes > Realizar Procedimento Solicitado MyOracleSupport	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Segurança de Acesso > Criação DBLINK privado padrão LGPD	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Segurança de Acesso > Criação Perfil Especial (PROFILE)	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Segurança de Acesso > Criação Usuário de Serviço de Aplicação	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle BI > Investigar Problema de Performance	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Oracle BI > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Participação de Reunião de projeto ou técnica	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	PostgreSQL > Garantia da Disponibilidade > Investigar Problema de Performance	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	PostgreSQL > Garantia da Disponibilidade > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista

Administração de Banco de Dados	SQLServer > Garantia da Disponibilidade > Investigar Problema de Performance	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Garantia da Disponibilidade > Investigar Sessões bloqueadoras	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Garantia da Disponibilidade > Renomear Instância SQL Server	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Instalação SQL Server novo Servidor sem Template > Atualização SW - Service Pack / Cumulative Updates	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Instalação SQL Server novo Servidor sem Template > Configurar Reporting Services	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Instalação SQL Server novo Servidor sem Template > Instalação SW SQL Server e Options	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Instalação SQL Server novo Servidor sem Template > Instalação Rotinas Manutenção Servidor/CMS	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	SQLServer > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Administração de Banco de Dados	Tarefas Manutenção > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Armazenamento > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Armazenamento > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Armazenamento > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Armazenamento > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Containers > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Containers > Atualização de versão da plataforma	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Containers > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Containers > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista

Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Containers > Transferência de conhecimento	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Hardware > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Hardware > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Hardware > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Hardware > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Linux > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Linux > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Linux > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Linux > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Windows > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Windows > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Windows > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Servidores > Windows > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	VDI > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Virtualização > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	5-Complexidade Alta

Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Virtualização > Atualização de versão da plataforma	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Virtualização > Procedimentos e documentações	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Virtualização > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Virtualização > Transferência de conhecimento	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Armazenamento > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Backup > Acompanhamento de projetos e demandas institucionais	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Backup > Atualização de versão da plataforma	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Backup > Procedimentos e documentações	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Backup > Suporte Avançado	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	Backup > Transferência de conhecimento	1-Complexidade Especialista
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	VDI > Suporte Avançado	4-Complexidade Intermediária
Segurança de TIC	Atendimento a sistema de segurança parcialmente inoperante (com impacto)	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Atendimento a sistema de segurança parcialmente inoperante (sem impacto)	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Atendimento a sistema de segurança totalmente inoperante (com impacto)	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Atuação em riscos na segurança de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Avaliação de políticas de segurança do ambiente de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Criação/Implantação/Atualização de políticas/regras para o ambiente de segurança de TIC	1-Complexidade Especialista

Segurança de TIC	Criação/Implantação/Atualização de procedimento para o ambiente de segurança de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Desenho/Instalação/Manutenção/Suporte / Atualização / Customização de tecnologia de segurança de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Implantação/Migração de plataforma/ambiente/solução	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Invasão de aplicação web	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Manutenção/Suporte de aplicação web	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Manutenção/Suporte de página web Homologação	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Manutenção/Suporte de página web produção	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Manutenção/Suporte de página web treinamento	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Participação em Prova de Conceito (PoC) de soluções/software/infraestrutura de Segurança de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Participação em reunião de projeto/equipe/kick-off/alinhamento/planejamento para assuntos de/para/sobre segurança de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Participação em reunião e/ou eventos internos ou externos ao IBGE	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Passagem de conhecimento	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Permissão de acesso à Console de Antispam	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Permissão de acesso a console SIEM	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Planejamento de Requisito	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Prospecção/Avaliação de ferramentas de segurança do ambiente de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Prova de conceito de ferramentas de segurança do ambiente de TIC	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Publicação/Desativação de aplicação web Homologação	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Publicação/Desativação de aplicação web produção	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Publicação/Desativação de aplicação web treinamento	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Publicação/Desativação de página web Homologação	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Publicação/Desativação de página web produção	1-Complexidade Especialista

Segurança de TIC	Publicação/Desativação de página web treinamento	1-Complexidade Especialista
Segurança de TIC	Suporte a dúvidas relatório vulnerabilidades	1-Complexidade Especialista
Redes de Telecomunicação	Administração infraestrutura de telefonia > Monitorar ambiente CORE	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Administração infraestrutura de telefonia > Monitorar conexões com soluções de fornecedores	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Administração infraestrutura de telefonia > Monitorar hardware descentralizado na infraestrutura de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização ambiente de rede > Atualizar ferramentas de apoio à gestão (IPAM, OpwnWisp, Controladora,...)	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização ambiente de rede > Atualizar firmware do equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização ambiente de rede > Homologar novas atualizações do equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização infraestrutura de telefonia > Atualizar firmware de Aparelho IP	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização infraestrutura de telefonia > Atualizar firmware de Gateway IP	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização infraestrutura de telefonia > Atualizar software de apoio	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Atualização infraestrutura de telefonia > Atualizar software do CORE	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Apoiar a configuração de Netflow nos ativos de redes	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Apoiar a geração de relatórios personalizados	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Automatizar de tarefas	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Cadastrar/atualizar equipamentos	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criação/atualização de mapas de monitoramento	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar alertas via e-mail/Telegram/outros	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar caminho de rede a ser monitorado (NetPath)	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar grupos de equipamentos	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar jobs de backup	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar relatórios	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Criar visões de monitoramento personalizadas	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Descobrir equipamentos não cadastrados	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Elaborar/apoiar a integração com outras ferramentas corporativas	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Homologar novas funcionalidades no ambiente de monitoramento	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Instalar software para monitorar dados de servidores	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configuração de ambiente de monitoramento > Resolver problemas de acesso ao Solarwinds	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configurações Infraestrutura de Telefonia > Configurar Gateway IP	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configurações Infraestrutura de Telefonia > Configurar software do CORE	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configurações Infraestrutura de Telefonia > Criar, alterar, excluir e executar scripts de configuração	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configurações Infraestrutura de Telefonia > Realizar manutenção corretiva/preventiva em Gateway IP	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Configurações Infraestrutura de Telefonia > Realizar manutenção corretiva/preventiva em software do CORE	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Gestão de acesso > Criar, alterar, excluir acesso à ferramentas de apoio à gestão (IPAM, OpwnWisp, Controladora,...)	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão de acesso > Criar, alterar, excluir acesso à rede wireless corporativa	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão de acesso > Criar, alterar, excluir acesso à rede wireless para visitantes	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão de acesso > Criar, alterar, excluir acesso à rede wireless temporária	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão do contrato de suporte da ferramenta de monitoramento > Cadastrar incidentes/requisições na ferramenta de suporte da contratada	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão do contrato de suporte da ferramenta de monitoramento > Gerar relatório dos incidentes registrados no suporte da contratada	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Gestão do contrato de suporte da ferramenta de monitoramento > Interagir com o suporte contratado da ferramenta de monitoramento	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Configurar roteador	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Configurar switch de borda	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Configurar switch de core	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Criar e configurar VLAN	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Criar, alterar, excluir e executar scripts de configuração	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Realizar manutenção corretiva em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Data Center > Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Rede > Configurar equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Rede > Criar e configurar VLAN	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Rede > Criar, alterar, excluir e executar scripts de configuração	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Rede > Realizar manutenção corretiva em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Infraestrutura de Rede > Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações de ativos de rede > Criar, alterar, excluir e executar jobs de backup/restore	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações de ativos de rede > Criar, alterar, excluir e executar scripts de backup	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações de ativos de rede > Restaurar configuração	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações de ativos de rede > Verificar log de backup	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações infraestrutura de telefonia > Criar, alterar, excluir e executar jobs de backup/restore	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações infraestrutura de telefonia > Criar, alterar, excluir e executar scripts de backup	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações infraestrutura de telefonia > Restaurar configuração	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Salvaguarda de configurações infraestrutura de telefonia > Verificar log de backup	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Ajustar, corrigir e atualizar configurações do equipamento de rede (blindagem)	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Analisar ataques e acessos não autorizados à equipamentos de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Auditar equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Elaborar e definir processos	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Elaborar relatório de segurança	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Monitorar tráfego de rede	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Realizar testes de disponibilidade e performance das redes WAN e LAN	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Segurança de Redes > Verificar logs de equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação da solução de monitoramento > Elaborar Estudo Técnico Preliminar	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação da solução de monitoramento > Elaborar Pesquisa de Preços	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação da solução de monitoramento > Elaborar Termo de Referência	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação da solução de monitoramento > Prospectar possíveis novos recursos a serem adquiridos	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Rede > Apoiar pesquisa de preço	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Rede > Elaborar projeto de Contratação de Bem	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Rede > Elaborar projeto de Contratação de Serviço	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Rede > Elaborar Termo de Referência	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Telefonia > Apoiar pesquisa de preço	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Telefonia > Elaborar projeto de Contratação de Material	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Telefonia > Elaborar projeto de Contratação de Serviço	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à contratação de solução de Telefonia > Elaborar Termo de Referência	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à gestão de contratos de solução de Telefonia > Elaborar relatórios	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à gestão de contratos de solução de Telefonia > Interagir com fornecedores	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à gestão de contratos de solução de Telefonia > Supervisionar atividades e tarefas	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Criar, alterar, excluir registros no IPAM	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Criar, excluir topologia de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Desenhar, homologar e simular topologia de rede usando simulador	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Gerar relatórios	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Homologar novas funcionalidades em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Participar de reunião sobre Infraestrutura, Segurança da Informação ou Redes	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Realizar inventário em equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Tirar dúvidas sobre suporte à equipamento de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Tirar dúvidas sobre suporte à rede cabeada ou wifi	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte à Rede > Tirar dúvidas sobre suporte à segurança de rede	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Analisar logs	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Apoiar a equipe da operação 24x7	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Apoiar as equipes das Superintendências Estaduais	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Apoiar as gerências da DTI que utilizam o Solarwinds	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Apoiar o inventário dos equipamentos	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Otimizar os recursos de monitoramento sendo utilizados	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte de monitoramento > Participar de reuniões com as demais áreas para prover novos serviços de monitoramento	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte do ambiente de monitoramento > Apoiar a manutenção/otimização dos servidores da solução de monitoramento	5-Complexidade Alta

Redes de Telecomunicação	Suporte do ambiente de monitoramento > Documentar conhecimentos adquiridos no ambiente de monitoramento	5-Complexidade Alta
Redes de Telecomunicação	Suporte do ambiente de monitoramento > Gerar e acompanhar chamados de suporte da ferramenta	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Análise de chamados	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Análise da qualidade do suporte N1	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Apoiar processos de suporte N1	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Apoiar projetos de suporte N1	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Participação em reunião	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Procedimentos e documentações N1	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Atividades de sustentação > Triagem de chamados N3	5-Complexidade Alta
Atendimento aos usuários	Manutenção > Suporte Avançado	5-Complexidade Alta

ANEXO I-M - Termo de Responsabilidade de Terceiros sobre Ativo de Tecnologia do IBGE

Termo de Responsabilidade de Terceiros sobre Ativo de Tecnologia do IBGE

Eu, _____
_____(nome), nascido no(a) _____ (país), _____
(estado civil), _____ (profissão), documento de identidade nº _____,
expedido pela _____/_____(UF), CPF nº _____, residente e
domiciliado _____ em _____
_____, doravante chamado consultor, _____ e eu
_____, _____
_____(nome), nascido no(a) _____ (país), _____
(estado civil), _____ (profissão), documento de identidade nº _____,
expedido pela _____/_____(UF), CPF nº _____, residente e
domiciliado _____ em _____
_____, preposto da empresa _____, CNPJ _____,
no contrato _____ perante a
FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE, fundação pública
vinculada ao Ministério do Planejamento e Orçamento, instituída nos termos do Decreto-Lei n.
161, de 13 de fevereiro de 1967, com duração indeterminada, com sede na Avenida Franklin
Roosevelt, n. 166, na cidade do Rio de Janeiro (RJ), CEP: 20.021-120, inscrita no CNPJ sob o
n. 33.787.094/0001-40, regida pela Lei n. 5.878, de 11 de maio de 1973 na forma do Estatuto
da Fundação, aprovado pelo Decreto n. 11.177, de 18 de agosto de 2022 e demais disposições
que lhe sejam aplicáveis, em concordância com a Política de Segurança da Informação e
Comunicações do IBGE, responsabilizo-me pelo(s) ativo(s) de tecnologia da informação tipo
_____ modelo _____ número de série _____
ano _____ patrimônio _____, comprometendo-me a:

- a) zelar pela guarda, conservação e devolução do(s) mesmo(s);
- b) utilizá-lo (s) de forma eficiente e eficaz, obedecendo os aspectos éticos legais, para condução dos projetos ou atividades de interesse do IBGE;
- c) notificar imediatamente ao fiscal técnico do contrato as avarias ou danos que esse(s) venha(m) a sofrer, bem como em caso de perda(s) ou extravio(s) do ativo(s), estando ciente da minha responsabilidade sobre o ocorrido;
- d) assumir os custos de reparos de danos eventuais que não tenham origem no seu uso regular previsto (considerando avaliação técnica, se for o caso).
- e) notificar imediatamente ao fiscal técnico do contrato em caso de infecção por vírus e congêneres que prejudiquem a integridade dos sistemas do IBGE ou de seus arquivos;
- f) utilizar somente software que tenha como objetivo o desenvolvimento ou a execução dos projetos e atividades do IBGE, e sejam disponibilizados pelo IBGE ou objetos de efetivo e válido contrato de cessão de direito de uso ou de avaliação, não instalando qualquer outro software não autorizado pelo IBGE;

- g) não emprestar, alugar ou vender o(s) ativo(s);
- g) devolver o(s) ativo(s) ao fiscal técnico do contrato após o encerramento das atividades ou projetos relacionados ao seu uso e/ou quando do término do contrato com o IBGE;
- h) registrar na autoridade policial da jurisdição a ocorrência de roubo ou furto do(s) ativo(s) e notificar este fato ao fiscal técnico do contrato, apresentando o respectivo Boletim de Ocorrência (B.O.). Verificado o dolo ou culpa no desaparecimento do Bem Móvel, o IBGE deverá ser ressarcido do valor do equipamento, sob pena de ajuizamento de ação por danos ao patrimônio público. Nos casos em que restar pagamentos a serem feitos à empresa, o IBGE fica autorizado a descontar o valor do equipamento roubado ou furtado dos pagamentos ainda restantes do contrato em vigor. Fica, ainda, o consultor ciente de que no caso de perda, roubo ou extravio do material, será providenciado o registro no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, na Conta Contábil correspondente a Crédito Administrativo Decorrente de Dano ao Patrimônio, no CPF do usuário, até a conclusão da apuração

O IBGE irá monitorar o conteúdo dos arquivos existentes em seu(s) ativo(s) de tecnologia da informação, buscando preservar a integridade das informações institucionais e manter o gerenciamento de seus sistemas.

A qualquer tempo e sem aviso prévio, o IBGE poderá exercer fiscalização com fins de auditoria e verificação do conteúdo dos arquivos e de uso não autorizado de software, inclusive para apuração de eventual uso indevido do ativo de tecnologia da informação, razão pela qual inexistirá qualquer espécie de direito à privacidade no uso do(s) referido(s) ativo(s) de tecnologia.

Todo e qualquer procedimento não previsto neste termo que possa danificar o(s) ativo(s) de tecnologia ou afetar de forma negativa o IBGE, seus funcionários, convênios, fornecedores ou parceiros, será de minha inteira e restrita responsabilidade.

A cessão desse equipamento se dá tempo definido para execução de minhas atividades para o IBGE, de acordo com o contrato _____ celebrado entre o IBGE e a empresa _____. Comprometo-me a devolver imediatamente ao IBGE o equipamento quando ocorrer o desligamento de minhas atividades no IBGE, seja pelo término do contrato entre as partes ou de minha relação jurídica com a empresa contratada.

A responsabilidade pelo equipamento é solidária entre a empresa contratada e o consultor contratado para prestação dos serviços.

O descumprimento de quaisquer dos compromissos do presente Termo é passível de sanções administrativas, cíveis e penais previstas no Estatuto do Servidor Público Federal (Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990), e pela avaliação da Comissão de Ética do IBGE, no Código Penal (Decreto-Lei n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940, com as alterações da Lei n. 9.983, de 14 de julho de 2000) e no Código Civil (Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002), ou na legislação que regule ou venha a regular a matéria.

Elegem as partes o Foro da Justiça Federal da sede da Seção Judiciária do Rio de Janeiro como o competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente termo.

Declaro estar de acordo com o presente Termo.

consultor

_____, ____ de _____ de 20__.

preposto

_____, ____ de _____ de 20__.

ANEXO I-N – CARTA de Responsabilidade sobre Ativo de Tecnologia

CARTA de Responsabilidade sobre Ativo de Tecnologia

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE, fundação pública vinculada ao Ministério do Planejamento e Orçamento, instituída nos termos do Decreto-Lei n. 161, de 13 de fevereiro de 1967, com duração indeterminada, com sede na Avenida Franklin Roosevelt, n. 166, na cidade do Rio de Janeiro (RJ), CEP: 20.021-120, inscrita no CNPJ sob o n. 33.787.094/0001-40, regida pela Lei n. 5.878, de 11 de maio de 1973 na forma do Estatuto da Fundação, aprovado pelo Decreto n. 11.177, de 18 de agosto de 2022 e demais disposições que lhe sejam aplicáveis, em concordância com a Política de Segurança da Informação e Comunicações do IBGE, relaciona abaixo os equipamentos cedidos para uso dos funcionários que prestam serviços ao IBGE através do contrato _____, celebrado entre o IBGE e a empresa _____.

Cada funcionário alocado neste contrato deverá acessar o ambiente tecnológico do IBGE usando tão somente o equipamento do IBGE que está sendo cedido para a execução das atividades de tecnologia da informação e comunicações para o IBGE.

Patrimônio	Modelo	Ano	No. Série	Nota Fiscal

No caso de roubo ou furto do(s) ativo(s), o fato deve ser notificado fiscal técnico do contrato, apresentando o respectivo Boletim de Ocorrência (B.O.). Verificado o dolo ou culpa no desaparecimento do Bem Móvel, o IBGE deverá ser ressarcido do valor do equipamento, sob pena de ajuizamento de ação por danos ao patrimônio público. Nos casos em que restar pagamentos a serem feitos à empresa, o IBGE fica autorizado a descontar o valor do equipamento roubado ou furtado dos pagamentos ainda restantes do contrato em vigor.

Este documento não substitui a assinatura do Termo de Responsabilidade de Terceiros por Ativos de Tecnologia do IBGE pelo profissional contratado e pelo preposto da empresa, e acompanha a(s) nota(s) fiscal(is) dos equipamentos relacionados.

ANEXO I-0

MODELO DE RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Relatório Geral de Faturamento

1. Introdução [opcional]

Informações gerais sobre o relatório.

2. Quadro geral

Complexidade	Qtd OS	% OS por complexidade	Chamados				Descontos					
			Concluídos no prazo	Justificados	Solucionados fora do prazo	% conclusão no prazo	SLA tempo	Nota	Reincidência	Ocupação	Abandono	Rotatividade
Especialista												
Alta												
Total												

3. Qualidade do atendimento

Complexidade	Meta exigida	Nota média no mês
Especialista		
Alta		
Média		

4. Demonstrativo do cálculo dos descontos

- Desconto do tempo de solução para os chamados
- Desconto da qualidade do atendimento
- Desconto de reincidência
- Desconto de ocupação
- Desconto de chamados abandonados
- Desconto de rotatividade

5. Faturamento

O valor a ser faturado no período do dia dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa é de R\$ XXX.XXX,XX (valor por extenso).

6. Equipe Técnica

Corpo de Analistas de atendimento nível 3, entre os dias dd/mm/aaaa e dd/mm/aaaa, ordenados por ilha e nome do analista.

Equipe técnica
Ilha 1
Analista 1
Analista 2

Ilha 2
Analista 1
Analista 2

7. Lista dos chamados

Lista de todos os chamados no período, contendo

- ID do chamado
- Ilha de atendimento
- Categoria
- Complexidade
- Nome do analista
- SLA - Tempo para a solução
- SLA - Tempo para a solução excedido
- Tempo de atendimento para a solução
- Nome do requerente

8. Horário de atuação dos analistas

Ilha	Analista	dd/mm		dd/mm	
		Entrada	Saída	Entrada	Saída
xx	xxxxx	hh:mm	hh:mm	hh:mm	hh:mm
xx	xxxxx	hh:mm	hh:mm	hh:mm	hh:mm

9. Remuneração dos analistas

10. Horas extras dos analistas

Lista dos analistas, por perfil, informando a quantidade de horas extras contratadas e as horas extras utilizadas no mês, ordenado por perfil e por nome do analista.

Perfil/analista	Horas extras contratadas	Horas extras utilizadas no mês
Perfil 1		
Analista 1		
Analista 2		
Perfil 2		
Analista 1		
Analista 2		

11. Plano de capacitação:

12. Lista de equipamentos do IBGE emprestados aos consultores do contrato:

Patrimônio	Nome do Consultor	Data de empréstimo	Data de devolução

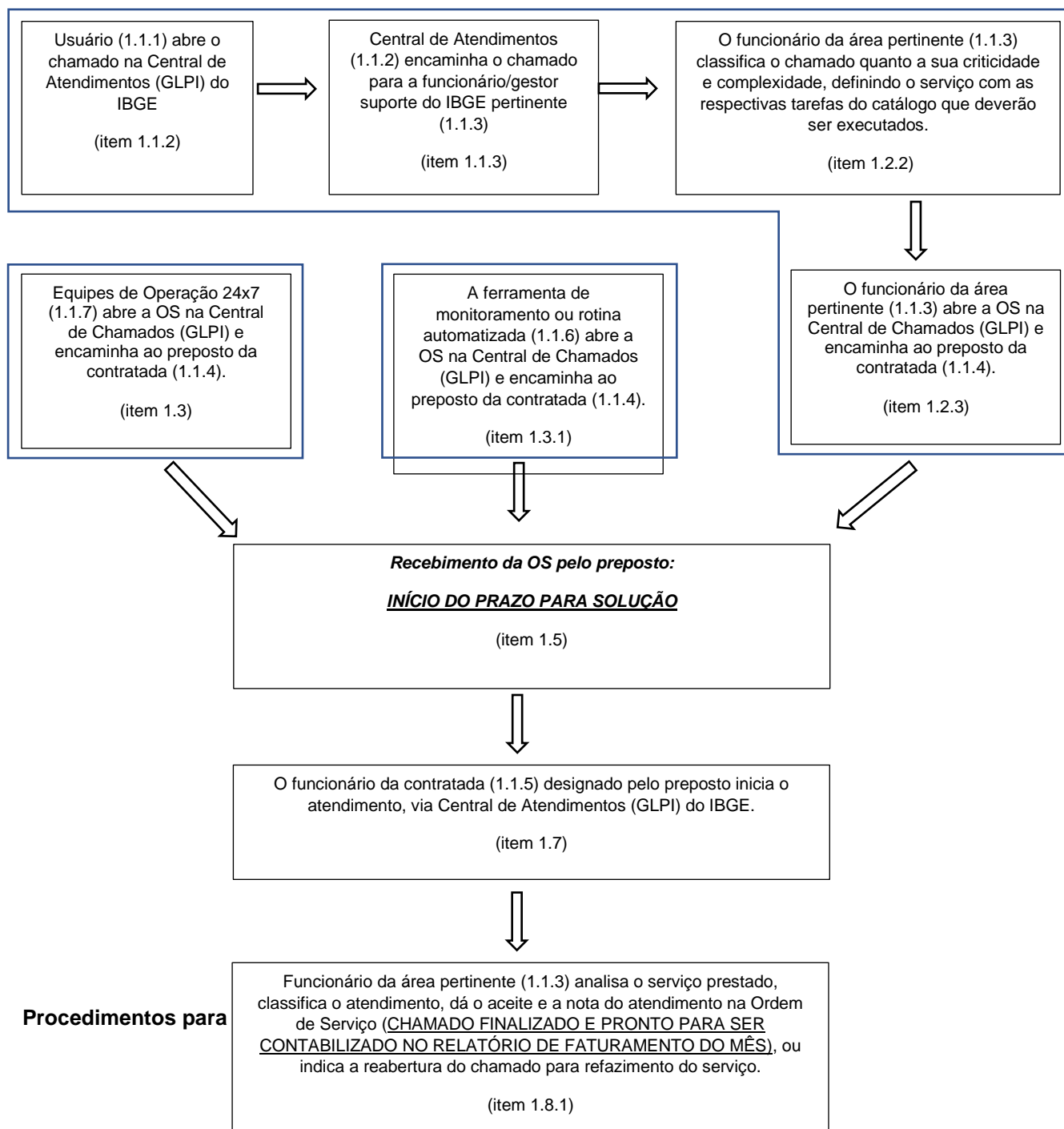
13. Considerações finais [opcional]

ANEXO I-P - ROTEIRO DETALHADO PARA A EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO DE CHAMADOS

Etapas a serem executadas (roteiro de execução do atendimento):

- 1.1. Definição dos atores do processo de atendimento:
 - 1.1.1.Usuários da Central de Atendimentos do IBGE;
 - 1.1.2.Central de Atendimentos do BGE;
 - 1.1.3.Gestor da área de suporte ou funcionário do IBGE designado por ele;
 - 1.1.4.Preposto da Contratada;
 - 1.1.5.Funcionário da Contratada;
 - 1.1.6.Ferramentas de monitoramento ou rotinas automatizadas;
 - 1.1.7.Equipes de Operação 24 x 7 (Por exemplo, equipes de NOC e SOC e outros).
- 1.2. Abertura do chamado por qualquer colaborador (incluindo consultores) do IBGE (1.1.1) na Central de Atendimentos do IBGE;
 - 1.2.1.Direcionamento do chamado pela Central de Atendimentos (1.1.2), para a área de atuação pertinente ao chamado (1.1.3);
 - 1.2.2.Identificação da necessidade do serviço, categorização do chamado quanto a sua criticidade e dos serviços contemplados no Catálogo de Serviços, pelo funcionário do IBGE (1.1.3);
 - 1.2.3.Abertura da Ordem de Serviço pelo funcionário do IBGE (1.1.3) na Central de Atendimentos do IBGE (GLPI), que será direcionado ao preposto da contratada (1.1.4). Ao criar uma Ordem de Serviço (OS), o funcionário do IBGE deverá indicar qual serviço será executado. Para a solução de um chamado originado na entidade IBGE (item 1.1.2), poderá ser necessária a abertura de mais de uma OS para a contratada na Entidade da Contratada no GLPI.
- 1.3. Abertura de OS direta na Entidade da Contratada no GLPI oriunda de alertas das ferramentas de monitoramento (1.1.6) do ambiente de TIC com abertura de chamados de forma automática ou oriunda de atividades rotineiras (1.1.6) já pre aprovadas pelos gestores do IBGE e abertas automaticamente com determinada frequência e/ou oriunda da Equipe de Operação 24 x 7 (1.1.7) aberta de forma manual de acordo com a KBASETIC;
 - 1.3.1.Abertura da Ordem de Serviço (1.1.3) na Central de Atendimentos do IBGE (GLPI) diretamente na Entidade da Contratada, será direcionado ao preposto da contratada (1.1.4). A Ordem de Serviço (OS) deverá indicar qual serviço será executado.
- 1.4. Uma Ordem de Serviço consiste no chamado aberto para a CONTRATADA no GLPI. Este chamado/Ordem de Serviço será o instrumento que oficializa a solicitação do serviço a ser prestado pela contratada. Este chamado/Ordem de Serviço deverá indicar a relação com o chamado aberto pelo usuário geral de TIC, se for o caso (Item 1.1.2).
 - 1.4.1.A abertura deste chamado marca o início da contagem do prazo para solução do atendimento.
 - 1.4.2.No chamado estão descritos os Níveis Mínimos de Serviço demandados pelo IBGE para aquele serviço e cujo não atendimento pela CONTRATADA implicará na contagem de desconto no pagamento pela CONTRATANTE, conforme indicado no item 8.5 do Termo de Referência.

- 1.5. O preposto (1.1.4) da Contratada é o responsável por alocar o(s) recurso(s) necessário(s) de sua equipe para executar as Ordens de Serviço dentro do prazo e nos padrões exigidos. O preposto (1.1.4) irá designar o profissional (1.1.5) que irá executar cada Ordem de Serviço.
- 1.6. O tempo de solução começa a ser computado no momento do recebimento da OS pelo preposto da Contratada (conforme item 1.2.3).
- 1.7. A equipe da Contratada irá trabalhar para solucionar o chamado, usando como veículo de comunicação e registro das atividades o próprio GLPI (Central de Chamados do IBGE).
- 1.8. O funcionário ou gestor do IBGE (1.1.3) encerrará o chamado, avaliará sua execução, dando o aceite ou não e indicará a satisfação de execução.
- 1.8.1. Caso o atendimento receba uma classificação de “não aceite” o chamado será reaberto.
- 1.9. Fluxo do processo de atendimento:



- 1.10. O IBGE utiliza uma Central de Serviços (GLPI) e softwares de monitoração e controle, através dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.
- 1.11. O acesso ao Serviço de Atendimento será efetuado pelos colaboradores do IBGE através de:
 - 1.11.1. Meio telefônico;
 - 1.11.2. Sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pelo IBGE aos usuários dos serviços;
 - 1.11.3. Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo IBGE.

ANEXO I-Q – MODELO DE CURRÍCULO

Identificação:

Nome:

Endereço p/ contato:

Telefone p/ contato:

e-mail:

Perfil de atuação:

Função:

Área de atuação:

Experiência (tempo expresso em anos):

Formação escolar:

Descrever a formação escolar e incluir cópia do certificado de conclusão do grau escolar estabelecido para o perfil do profissional.

Cursos de Especialização:

Descrever todos os cursos vinculados à área de atuação, devidamente comprovados conforme exigido neste Termo de Referência e no Edital.

Experiência Profissional (Atividades desenvolvidas):

Descrever as experiências adquiridas com as informações de empresa (local), ano e atividades desenvolvidas e comprovadas conforme exigências definidas neste Termo de Referência e no Edital.

Certificação:

Descrever quais certificados o empregado possui

ANEXO I-R - DESCRIÇÃO DA QUALIFICAÇÃO MÍNIMA

(por perfil profissional):

A qualificação deverá ser comprovada pela análise do Curriculum Vitae (CV), diplomas e certificados. Se necessário será feita entrevista técnica com o candidato à vaga, à critério do IBGE.

Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil/Função (CBO)	Qualificação mínima para a execução dos serviços
1 - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	1.1 Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 142505)	<p>1 (um) Gerente com o seguinte perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão do IBGE e de ser uma referência técnica para os demais consultores da mesma ilha; d) Capacidade de gerir as equipes técnicas em conjunto com a equipe de gestão do IBGE; e) Experiência mínima de 8 (oito) anos; f) Experiência em administração do ambiente de TIC em empresas com infraestrutura mínima de 1.100 equipamentos desktops/laptops e 200 servidores; g) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação de conhecimento sênior; e h) Conhecimento sênior nas 8 disciplinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> 1. Planejamento e gestão de mudanças de serviços de TIC; 2. Planejamento e gestão de projetos de serviços de TIC; 3. Gerenciamento de AD, DNS e serviços na nuvem; 4. Gerenciamento de servidores WEB com IIS, Apache e JBoss; 5. Gerenciamento de sharepoint, Project e Azure DevOps. 6. Gerenciamento do Applications Insights; 7. Gerenciamento das vulnerabilidades dos servidores Windows e serviços WEB; 8. Gerenciamento de aplicações no Openshift.
	1.2 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)	<p>3 (três) Administradores com o seguinte perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Experiência mínima de 8 (oito) anos; d) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação de conhecimento sênior; <p>Sendo:</p> <p>1 profissional com conhecimento sênior nas 5 disciplinas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento do System Center Operations Manager; 2. Gerenciamento do System Center Configuration Manager; 3. Gerenciamento das vulnerabilidades dos servidores windows;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Gerenciamento das vulnerabilidades dos clientes windows; 5. Gerenciamento da solução EMM utilizadas pela contratante (Intune); <p><u>1 profissional com conhecimento sênior nas 5 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento de Active Directory, DNS, WINS, DHCP, LDAP, WSUS; 2. Gerenciamento do ENTRA, Office 365, Teams e serviços da Azure; 3. Planejamento e implementação de Objetos de diretivas de grupo - GPO;; 4. Gerenciamento de servidores de Mensageria Exchange e 5. Gerenciamento das vulnerabilidades dos serviços de AD, DNS e Mensageria; <p><u>1 profissional com conhecimento sênior nas 5 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento de servidores WEB Apache e JBoss em Linux; 2. Gerenciamento de Sistema Operacional Linux; 3. Gerenciamento da infraestrutura e de aplicações no Openshift.; 4. Gerenciamento das vulnerabilidades dos servidores Linux; 5. Desenvolvimento em shell script.
	<p>1.3 Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)</p>	<p><u>1 (um) Administrador com o seguinte perfil:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Experiência mínima de 8 (oito) anos; d) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação de conhecimento sênior; <p>com conhecimento sênior nas 4 disciplinas abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento do System Center Configuration Manager; 2. Gerenciamento da solução EMM utilizadas pela contratante (Intune); 3. Aplicação de correção de vulnerabilidades nos servidores windows; 4. Aplicação de correção de vulnerabilidades nos clientes windows; <p><u>1 (um) Administrador com o seguinte perfil:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; e c) Capacidade de gerenciar e operacionalizar projetos de comunicação por mail marketing, intranets e outros veículos d) Capacidade de gerenciar informações institucionais da Diretoria através de plataforma SharePoint; e) Experiência mínima de 8 (oito) anos no uso de Photoshop

		<ul style="list-style-type: none"> f) Experiência mínima de 8 (oito) anos no uso da plataforma Adobe para criação de vídeos g) Experiência mínima de 8 (oito) anos em projetos de comunicação e design; h) Experiência mínima de 8 (oito) anos em atividades de design gráfico de imagens para uso na intranet. i) Experiência mínima de 8 (oito) anos em manutenção da intranet em sharepoint.
	1.4 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	<p><u>1 (um) Desenvolvedor com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Experiência mínima de 8 (oito) anos; <p>com conhecimento sênior nas 3 disciplinas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Programação de scripts PowerShell 2. Desenvolvimento em linguagem SQL; 3. Desenvolvimento em SAS (preferencialmente) ou Python ou R..
	1.5 Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (código CBO: 142530)	<p><u>1 (um) gerente com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; e c) Experiência mínima de 8 (oito) anos em Apoio na Execução de Projetos e/ou Processos de Tecnologia da Informação; d) Experiência sênior em ao menos 5 disciplinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> 1. Apoiar equipes de suporte de informática; 2. Experiência em logística de grandes projetos de TIC; 3. Experiência em análise de chamados críticos de suporte e escalonar para equipes chaves; 4. Intermediar comunicação entre equipes de suporte de informática; 5. Acompanhar a qualidade de equipes de suporte; 6. Dar suporte aos usuários VIPs.
2 - Grupo infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	2.1 Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 142505)	<p><u>1 (um) Gerente com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão do IBGE e de ser uma referência técnica para os demais consultores da mesma ilha; d) Capacidade de gerir as equipes técnicas em conjunto com a equipe de gestão do IBGE; e) Experiência mínima de 8 (oito) anos; f) Experiência em administração do ambiente de TIC em empresas com infraestrutura mínima de 1.100 equipamentos desktops/laptops e 200 servidores;

		<p>g) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação de conhecimento sênior; e</p> <p>h) Conhecimento sênior nas 9 disciplinas abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planejamento e gestão de mudanças de infraestrutura de TIC; 2. Planejamento e gestão de projetos de infraestrutura de TIC; 3. Gestão de Ambientes virtualizados Hyper-V; 4. Gestão de Ambientes virtualizados openshift virtualization, VMWare e OracleVM; 5. Gestão de Ambientes de Container RedHat OpenShift; 6. Gestão de imagens de sistemas operacionais Windows; 7. Suporte Sistemas Operacionais Windows e Linux; 8. Implantação e administração de sistemas de armazenamento de dados (Storage) e NAS (incluindo scale-out) de nível médio e Enterprise e 9. Gestão de Redes SAN.
2.2 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)		<p>2 (dois) Administradores com o seguinte perfil:</p> <p>a) Nível Superior completo;</p> <p>b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;</p> <p>c) Experiência mínima de 8 (oito) anos;</p> <p>d) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação do conhecimento sênior;</p> <p>Sendo:</p> <p><u>e) 1 profissional com conhecimento sênior nas 6 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantação, suporte e gestão de Ambientes virtualizados Hyper-V e Openshift Virtualization; incluindo atualizações, em infraestrutura local e/ou na nuvem; 2. Implantação, suporte e gestão de sistemas Operacionais Linux; incluindo gestão de modelos, automação de instalação pacotes e atualizações usando ferramentas de centralização corporativas, baseando-se em RedHat Satellite; 3. Criação, suporte e gestão de scripts baseados em bash, com automação de tarefas e resolução de problemas em lote; 4. Implantação, Suporte e gestão de ambientes com VMs e serviços em container, baseados em RedHat OpenShift Virtualization; 5. Implantação e Suporte à servidores físicos de rack e lâminas e 6. Gerenciamento das vulnerabilidades dos servidores Linux. <p><u>e) 1 profissional com conhecimento sênior nas 6 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão de Ambientes virtualizados RedHat Openshift Virtualization, VMWare e OracleVM; 2. Gestão de Ambientes de Container RedHat OpenShift; 3. Suporte Sistemas Operacionais Linux; 4. Gestão de infraestrutura de Backup Corporativa com Commvault; 5. Implantação e Suporte à servidores físicos de rack e lâminas. 6. Gerenciamento das vulnerabilidades dos servidores Linux.

	2.3 Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	<p><u>1 (um) Administrador com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Experiência mínima de 8 (oito) anos; d) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação do conhecimento sênior; e e) Conhecimento sênior nas 6 disciplinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> 1. Criação, suporte e gestão de imagens Windows para todo parque computacional de clientes; utilizando ferramentas corporativas, como System Center Configuration Manager; 2. Suporte de terceiro nível para Sistemas Operacional cliente Windows; 3. Experiência em coleta e análise de eventos de Sistema Operacional e aplicações para resolução de problemas e tratativas junto a fornecedores e fabricantes; 4. Experiência e resolução de problemas e automação processos via scripts utilizando a ferramenta PowerShell; 5. Experiência em criação de Group Policy Objects (GPO), para gestão, hardening de segurança e melhorias da gestão do parque de Windows Clientes e 6. Gerenciamento de plataforma VDI.
3 - Grupo Administração de Banco de Dados	3.1 Administrador de segurança sênior (código CBO: 212320)	<p><u>2 (dois) Administradores de segurança de banco com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão do IBGE e de ser uma referência técnica para os demais consultores da mesma ilha; d) Experiência mínima de 8 (oito) anos; e) Experiência em administração do ambiente de banco de dados de TIC em empresas com infraestrutura mínima de 1.100 equipamentos desktops/laptops e 200 servidores; f) Sólidos conhecimentos (sênior) nas 12 disciplinas abaixo: <ul style="list-style-type: none"> 1. Banco de dados local e/ou Nuvem; 2. Oracle RAC, Exadata e Dataguard - Alta disponibilidade 3. Análise de desempenho de instância e Otimização de consultas (queries) Oracle; 4. Análise de desempenho de instância e Otimização de consultas (queries) Postgres; 5. Gerenciamento de vulnerabilidade em banco de dados; 6. Aplicação de patches de correções de vulnerabilidades e bug-fixes; 7. Upgrade de versão de bancos em Oracle e Postgres; 8. Políticas e tipos de Backup e Recovery utilizando RMAN e Commvault; 9. Administração e scripts shell Linux; 10. Ferramentas de monitoramento como o Oracle Enterprise Manager e ZABBIX;

		<p>11. MyOracleSupport e Platinum services para tratamento de chamados e atualização Exadata;</p> <p>12. Linguagem SQL e PL/SQL.</p>
	3.2 Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)	<p><u>2 (dois) Administradores com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de transmitir o conhecimento e desenvolver os demais membros da equipe; d) Fluência escrita no idioma inglês (inglês técnico); e) Experiência mínima de 8 (oito) anos na função de Administrador de banco de dados; <p>Sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) <u>1 (um) administrador com o seguinte conhecimento sênior nas 4 disciplinas abaixo:</u> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalação, Suporte, Backup, Alta disponibilidade, Monitoração, Otimização de banco de dados e de consultas em SQL Server. 2. Configuração e suporte ao serviço do Reporting Services, Power BI, SSIS e outras features do SQLServer ; 3. Análise de desempenho de instância e Otimização de consultas e QueryStore SQLServer; 4. Linguagem T/SQL e PowerShell. f) <u>1 (um) administrador com o seguinte conhecimento sênior nas 4 disciplinas abaixo:</u> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalação, Suporte, Backup, Alta disponibilidade, Monitoração e Otimização de banco de dados e queries de banco de dados MongoDB; 2. Instalação, Suporte, Backup, Alta disponibilidade, Monitoração e Otimização de banco de dados e queries de banco de dados MySQL e MariaDb; 3. Análise de desempenho de instância e Otimização de consultas MongoDB ; 4. Replicação para alta disponibilidade MongoDB
4 - Grupo Segurança de TIC	4.1 Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	<p><u>1 (um) gerente com o seguinte perfil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão, atuar como referência e colaborar com equipes multidisciplinares. d) Experiência mínima de 9 (nove) anos em Segurança da Informação, com histórico de liderança técnica e/ou gestão de equipes/projetos; e) Aderência às políticas institucionais, LGPD e boas práticas de segurança da informação. f) Pós-graduação em TI/Segurança ou certificação técnica/profissional relevante ao perfil e g) Conhecimento sênior nas 8 disciplinas abaixo:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão de mudanças e planejamento de segurança de TIC; 2. Gestão e acompanhamento de projetos de segurança; 3. Antispam e proteção de e-mail (p. ex., Microsoft EOP/Equivalente); 4. Resposta a incidentes; 5. Antivírus/EDR corporativo (p. ex., Microsoft Defender/Equivalente); 6. WAF (p. ex., F5 BIG IP/Equivalente); 7. Administração de Autoridade Certificadora (p. ex., AD CS/Equivalente); 8. Firewall NGFW (p. ex., Palo Alto/Equivalente).e <p>h) Conhecimento sênior em pelo menos 6 disciplinas abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boas práticas de tratamento de incidentes; 2. Testes e gestão de vulnerabilidades (incluindo aplicação de correções); 3. Homologação de soluções de segurança; 4. SIEM (p. ex., LogRhythm/Equivalente); 5. Elaboração de relatórios técnicos e executivos; 6. Gestão de vulnerabilidades (processo e ferramentas); 7. Certificados digitais (instalação e manutenção); 8. Correção de vulnerabilidades em Windows e Linux; 9. Ferramentas SAST/DAST; 10. Políticas e frameworks (ISO 27001, NIST, etc.); 11. Segurança em nuvem (Azure/AWS/GCP); 12. LGPD e privacidade.
4.2 Administrador em segurança da informação – Sênior (código CBO: 2123-20)		<p><u>4 (quatro) administradores com o seguinte perfil:</u></p> <p>Sendo:</p> <p><u>2 (dois) Administradores de segurança da informação (Segurança Operacional) com o seguinte perfil</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão, atuar como referência e colaborar com equipes multidisciplinares; d) Experiência mínima de 5 (cinco) anos, sendo ao menos 3 (três) anos dedicados à Segurança da Informação; e) Aderência às políticas institucionais, LGPD e boas práticas de segurança da informação; f) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação do conhecimento sênior; g) Certificação técnica relevante (mínimo 1): SC 200, SC 300, AZ 500 (Microsoft), Security+ / CySA+ (CompTIA), ISO 27001 Foundation, GCIH (GIAC), ou equivalente.e <p>Sendo:</p> <p>h) <u>Com conhecimento sênior nas 6 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Antispam e proteção de e-mail (EOP/Equivalente);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Resposta a incidentes; 3. Antivírus/EDR corporativo (Microsoft Defender/Equivalente); 4. WAF (F5 BIG IP/Equivalente); 5. Administração de Autoridade Certificadora; 6. Análise e correlação de eventos em SIEM (LogRhythm/Equivalente) e <p>i) <u>Conhecimento sênior em ao menos 5 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boas práticas de tratamento de incidentes; 2. Implementação, análise e testes de vulnerabilidades, com aplicação de correções; 3. Homologação de soluções de segurança; 4. Elaboração de relatórios de segurança; 5. Gestão de vulnerabilidades (processo e ferramentas); 6. Certificados digitais (instalação e manutenção); 7. Correção de vulnerabilidades em Windows e Linux; 8. Ferramentas SAST/DAST; 9. Políticas e frameworks (ISO 27001, NIST, etc.); 10. Segurança em nuvem (Azure/AWS); 11. LGPD. <p>f) <u>2 (dois) administradores de segurança de redes com o seguinte perfil</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; c) Capacidade de apoiar tecnicamente a equipe de gestão, atuar como referência e colaborar com equipes multidisciplinares; d) Experiência mínima de 6 (seis) anos, sendo ao menos 4 (quatro) anos dedicados à Segurança de Redes; e) Aderência às políticas institucionais, LGPD e boas práticas de segurança da informação; f) Pós-Graduação em TI ou ao menos uma certificação do conhecimento sênior; g) Certificação técnica relevante (mínimo 1): CCNP Enterprise/Security (Cisco), PCNSA/PCNSE (Palo Alto), NSE 4/5/7 (Fortinet), AZ 700 (Azure Network Engineer), ou equivalente..e <p>h) <u>Com conhecimento sênior nas 9 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecimento em administração de Sistemas Autônomos: <ol style="list-style-type: none"> I. Gestão e Configuração BGP:Estabelecimento de Sessões BGP (Peering), Gerenciamento de Vizinhos, Configuração de iBGP, Filtros de Rota e etc; II. Gerenciamento de Endereçamento IP e ASN: Registro no NIR/RIR, Administração de IP, Atualização de RPKI e etc
--	--	--

		<p>III. Engenharia de Tráfego e Roteamento: Anúncio de Prefixo, Seleção de Melhores Rotas, Redundância e Balanceamento, Uso de comunidades e etc</p> <p>IV. Monitoramento e Manutenção: Monitoramento da Sessão BGP, Análise de Desempenho, Documentação e Políticas e etc</p> <p>V. Segurança da Rede: Autenticação BGP, Filtros de entrada (Prefix-list) e etc</p> <p>VI. Conformidade Legal: Guarda de Registros (Logs)</p> <p>2. Conhecimento em Marco Civil da Internet;</p> <p>3. Configuração e gerenciamento de redes (Endereçamento IPv4, IPv6[NDP;DHCPv6 e SLAAC; Tunel 6in4] e roteamento)</p> <p>4. Conhecimento em configurações de VPN site-to-site e client-to-site</p> <p>5. Resposta a incidentes;</p> <p>6. Administração de ativos de segurança de redes;</p> <p>7. Firewall NGFW (Palo Alto/Equivalente);</p> <p>8. Análise e correlação de eventos em SIEM (LogRhythm/Equivalente).</p> <p>9. Análise de tráfego de rede (análise de arquivo de captura de pacotes) e</p> <p>i) <u>com conhecimento sênior em ao menos 7 disciplinas abaixo:</u></p> <p>1. Boas práticas de Tratamento de Incidentes de Segurança;</p> <p>2. Implementação, análise e realização de testes de vulnerabilidades, com aplicação das correções necessárias nos ambientes;</p> <p>3. Homologação de soluções de segurança;</p> <p>4. Elaboração de relatórios de segurança;</p> <p>5. Implantação de solução de brechas de segurança;</p> <p>6. Conhecimento sobre instalação e manutenção de certificados digitais;</p> <p>7. Análise e correção de vulnerabilidades em sistemas operacionais Windows, Linux e PAN-OS;</p> <p>8. Conhecimento de ferramentas SAST e DAST;</p> <p>9. Conhecimento de Políticas e Frameworks de segurança da informação;</p> <p>10. Conhecimento de ambientes de nuvem;</p> <p>11. Conhecimento sobre LGPD;</p> <p>12. Conhecimento em Solução Software Defined Networking (SDN) e Roteamento Dinâmico (BGPv4 e OSPF);</p> <p>13. Elaboração e Implementação de Projetos de Rede (LAN e WAN) e</p> <p>14. Criação de scripts (Ansible ou outros).</p>
5 - Grupo Redes de Telecomunicação	5.1 Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (código CBO: 2123-10)	<p><u>4 (quatro) Analistas com o seguinte perfil:</u></p> <p>a) Nível Superior completo;</p>

		<p>b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;</p> <p>c) Experiência mínima de 08 (oito) anos;</p> <p>d) Pós-Graduação em TI/Telecomunicações ou ao menos uma certificação do conhecimento sênior; e</p> <p>Sendo</p> <p>e) <u>1 (um) analista com conhecimento sênior nas 5 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Configuração e gerenciamento de redes (Endereçamento IPv4 e IPv6[NDP;DHCPv6 e SLAAC e Link_Local Address; Tunel 6in4] de computadores corporativas; 2. Elaboração e Implementação de Projetos de Rede - Cabeamento Estruturado - Padrões ANSI/TIA-568 ((A/B) e ABNT NBR 14565) (LAN); 3. Configuração, instalação e manutenção em Switches_L2 e L3 e Roteadores (Padrão: cisco_Like/Hauwei_Like/Mikrotik_like), Access Point (CapWap), padrão: Cisco_Meraki e Hauwei e Roteadores Sem Fio (SOHO - Padrão Archer - TPLink). 4. Aplicação de correção de vulnerabilidades(De HW:EoL/EoV; De Sw:NxOS/OS; De Config:AAA/Acesso, NTP; De Protocolo:SNMP/LLDP/HTTP...) em equipamentos de rede (Ativos tipo SwitchesL2/L3). 5. Resolucao de Problemas de Redes com suporte de Aplicativos/Bibliotecas: LibPcap; Wireshark; TCPDump e Port Mirroring e <p>f) com conhecimento sênior em ao menos 1 disciplina abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administração e segurança de redes sem fio - Soluções com Controladoras em Nuvem (Meraki, Aruba, etc); 2. Conhecimento de Linux embarcado com Solução tipo: OpenWRT e será um Diferencial o conhecimento sobre Solução: OpenWisp (Controladora Wifi baseado no OpenWRT) 3. Conhecimento de Solução de Infraestrutura Spine-and-Leaf (SDN - Solução Cisco via NDFC(VxLAN EVPN)) e Roteamento Dinâmico (BGPv4 e OSPF). 4. Administração de Soluções NAC/NAP (Radius/802.1x - Padrão S.Op: Windows e Linux); NetFlow (coleta de tráfego em geral - Padrão: Cisco e OpenSource). <p>e) <u>1 (um) analista com conhecimento sênior nas 6 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administração e segurança de redes sem fio - Soluções com Controladoras em Nuvem (Meraki, Aruba, etc); 2. Configuração, instalação e manutenção em Switches_L2 e L3 e Roteadores (Padrão: cisco_Like/Hauwei_Like/Mikrotik_like), Access Point (CapWap), padrão: Cisco_Meraki e Hauwei e Roteadores Sem Fio (SOHO - Padrão Archer - TPLink).
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Conhecimento de Linux embarcado com Solução tipo: OpenWRT e será um Diferencial o conhecimento sobre Solução: OpenWisp (Controladora Wifi baseado no OpenWRT) 4. Conhecimento de Solução de Infraestrutura Spine-and-Leaf (SDN - Solução Cisco via NDFC(VxLAN EVPN)) e Roteamento Dinâmico (BGPv4 e OSPF). 5. Administração de Soluções NAC/NAP (Radius/802.1x - Padrão S.Op: Windows e Linux); NetFlow (coleta de tráfego em geral - Padrão: Cisco e OpenSource). 6. Resolucao de Problemas de Redes com suporte de Aplicativos/Bibliotecas: LibPcap; Wireshark; TCPDump e Port Mirroring e <p>f) com conhecimento sênior em ao menos 1 disciplina abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Configuração e gerenciamento de redes (Endereçamento IPv4 e IPv6[NDP;DHCPv6 e SLAAC e Link_Local Address; Tunel 6in4] de computadores corporativas; 2. Elaboração e Implementação de Projetos de Rede - Cabeamento Estruturado - Padrões ANSI/TIA-568 ((A/B) e ABNT NBR 14565) (LAN); 3. Aplicação de correção de vulnerabilidades(De HW:EoL/EoV; De Sw:NxOS/OS; De Config:AAA/Acesso, NTP; De Protocolo:SNMP/LLDP/HTTP...) em equipamentos de rede (Ativos tipo SwitchesL2/L3). <p>e) <u>1 (um) analista com conhecimento sênior nas 8 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integrações de ferramentas de monitoramento de redes com outras ferramentas como central de atendimento, intranets, painel de incidentes, entre outros; 2. Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213); 3. Configuração e Administração da plataforma Solarwinds, com experiência obrigatória, no mínimo, no módulo NPM (Network Performance Monitor); 4. Configuração e Administração da plataforma Zabbix; 5. Conhecimento de monitoramento via APIs; 6. Conhecimento em Linux tanto em termos de administração e troubleshooting do sistema operacional quanto em administração de servidores; 7. Conhecimento de administração e troubleshooting de servidores Windows, incluindo serviços de IIS; 8. Escrita de códigos para monitoramento e para integração de sistemas usando as linguagens python, shell script, Power Shell e afins e <p>f) com conhecimento sênior em ao menos 1 disciplina abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecimento de monitoramento via NetFlow; 2. Conhecimento de troubleshooting de redes;
--	--	---

		<p>3. Conhecimento de IPv6.</p> <p>e) <u>1 (um) analista com conhecimento sênior nas 5 disciplinas abaixo:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Configuração de ativos e passivos de telefonia TDM tradicional (PABX, DI, DG e link E1); 2. Integração de serviços de telefonia com outros serviços de telecomunicações; 3. Voz sob IP (VoIP) com protocolos SIP e RTP; 4. Telefonia em sistemas em nuvem; 5. Configuração, suporte e manutenção de sistemas e ativos Unify OpenScape (experiência nos sistemas OSV, SBC, OSCC, DLS e nos ativos gateways 50i e 500i e aparelhos CP200/205 e CP400).
6 – Atendimento aos usuários	6.1 Analista de suporte sênior (CBO: 2124-20)	<p><u>1 (um) analista com o seguinte perfil:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nível Superior completo; b) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; e c) Experiência mínima de 8 (oito) anos em Apoio na Execução de Projetos e/ou Processos de Tecnologia da Informação; d) Experiência sênior em ao menos 5 disciplinas abaixo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoiar equipes de suporte de informática; 2. Controle de indicadores e SLA das equipes de suporte 3. Uso de software de gestão de chamados ((Ex: GLPI (Preferencialmente), ServiceNow, Jira Service Management ou similares); 4. Análise de backlog e identificação de gargalos; 5. Transformar soluções técnicas complexas em artigos simplificados para a Base de Conhecimento; 6. Apoio na execução de Projetos e/ou Processos de Tecnologia da Informação; 7. Dar suporte aos usuários VIPs.

Anexo I-S PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO															
Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil (I)	Cargo SGD	Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Qtd. Perfil (I)	Fator k	Custo por profissional Salário c/ fator k	Custo mensal total salário c/ fator k	Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II)	Multiplificador se perfil terá hora extra	Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III)	Custo da hora extra por profissional (IV)	Custo total mensal estimado da hora extra (V)	Custo mensal total do perfil com fator k + hora extra	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet/ por Perfil	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet Total Perfil
1 - Grupo Administração de aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços de TIC.	Administrador de sistema operacional senior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	1	2	R\$ 284,85	R\$ 284,85	R\$ 19.275,26	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de sistema operacional senior - administrador da intranet	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 18.990,41	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de segurança Sênior - gestão do parque, openshift e AD	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	3	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 88.083,27	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 1.321,29	R\$ 89.404,56	R\$ 415,02	R\$ 1.245,06
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) - GERINF	R\$ 17.851,64	1	1,94	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18	R\$ 173,16	1	2	R\$ 519,48	R\$ 519,48	R\$ 35.151,66	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530) - GERSUP	R\$ 10.365,31	1	1,98	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	R\$ 102,62	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 20.523,31	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (CBO: 2124-05)- DESTEC-03	R\$ 15.025,93	1	1,95	R\$ 29.300,56	R\$ 29.300,56	R\$ 146,50	1	2	R\$ 439,50	R\$ 439,50	R\$ 29.740,06	R\$ 415,02	R\$ 415,02
2 - Grupo Administração de infraestrutura de virtualização e backup.	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	2	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 58.722,18	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 880,86	R\$ 59.603,04	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de sistema operacional senior - S.O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	1	2	R\$ 284,85	R\$ 284,85	R\$ 19.275,26	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) - GERINF	R\$ 17.851,64	1	1,94	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18	R\$ 173,16	1	2	R\$ 519,48	R\$ 519,48	R\$ 35.151,66	R\$ 415,02	R\$ 415,02
3 - Grupo Administração de banco de dados	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	2	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 58.722,18	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 880,86	R\$ 59.603,04	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados - Sênior (CBO: 2123-5) - ABD-03	R\$ 10.800,36	1	1,98	R\$ 21.384,71	R\$ 21.384,71	R\$ 106,92	1	2	R\$ 320,76	R\$ 320,76	R\$ 21.705,47	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados - Sênior (CBO: 2123-5) - ABD-03	R\$ 10.800,36	1	1,98	R\$ 21.384,71	R\$ 21.384,71	R\$ 106,92	1	2	R\$ 320,76	R\$ 320,76	R\$ 21.705,47	R\$ 415,02	R\$ 415,02

Anexo I-S PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO															
Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil (I)	Cargo SGD	Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Qtd. Perfil (I)	Fator k	Custo por profissional Salário c/ fator k	Custo mensal total salário c/ fator k	Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II)	Multiplificador se perfil terá hora extra	Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III)	Custo da hora extra por profissional (IV)	Custo total mensal estimado da hora extra (V)	Custo mensal total do perfil com fator k + hora extra	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet/ por Perfil	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet Total Perfil
4 - Grupo Segurança de TIC.	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25) - GERSEG	R\$ 21.333,33	1	1,93	R\$ 41.173,33	R\$ 41.173,33	R\$ 205,87	1	2	R\$ 617,61	R\$ 617,61	R\$ 41.790,94	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	4	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 117.444,36	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 1.761,72	R\$ 119.206,08	R\$ 415,02	R\$ 1.660,08
5 - Grupo Administração de redes de comunicação	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	2	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 40.919,98	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 613,80	R\$ 41.533,78	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de redes Sênior - monitoramento	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	1	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 20.459,99	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 306,90	R\$ 20.766,89	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	1	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 20.459,99	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 306,90	R\$ 20.766,89	R\$ 415,02	R\$ 415,02
6 - Grupo Atendimento aos usuários	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) - ASUPCOMP-03	R\$ 7.487,05	1	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71	R\$ 75,99	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 15.198,71	R\$ 415,02	R\$ 415,02
				26			R\$ 680.012,87					R\$ 9.379,62	R\$ 689.392,49		R\$ 10.790,52
Cálculo detalhado da hora extra estimada: 1. Considerou-se que a carga horária mensal de trabalho para cada perfil profissional é de 200 horas; 2. Com base nesse parâmetro, foi calculado o custo da hora trabalhada para cada perfil em cada ilha “Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II) “; 3. Para os perfis das ilhas em que há previsão de horas extras, a quantidade estimada dessas horas foi registrada na coluna “Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III) “; 4. O “Custo da hora extra por profissional (IV)” foi obtido multiplicando-se o “Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II)” pela “Quantidade de hora extra mensal estimada por profissional (III)” e pelo fator de 1,5, considerando que cada hora extra equivale a uma hora e meia de trabalho. 5. Por fim, apresentou-se o “Custo total mensal estimado da hora extra (V)” , calculado multiplicando-se a “Qtd perfil (I)” pelo “Custo da hora extra por profissional (IV)”.													Valor Mensal Estimado Salário (C/ Fator k)	R\$ 680.012,87	
													Valor Mensal Estimado Hora Extra	R\$ 9.379,62	
													Valor Mensal Estimado Laptop+Internet	R\$ 10.790,52	
													Valor Mensal Total Estimado	R\$ 700.183,01	

Feriados Nacionais (13 dias)
1º de janeiro – Confraternização Universal
21 de abril – Tiradentes
1º de maio – Dia do Trabalho
7 de setembro – Independência do Brasil
12 de outubro – Nossa Senhora Aparecida
2 de novembro – Finados
15 de novembro – Proclamação da República
20 de novembro – Dia da Consciência Negra
25 de dezembro – Natal
Feriados com datas móveis
Paixão de Cristo
Carnaval
Corpus Christi
Feriados Estaduais - Rio de Janeiro (1 dia)
23 de abril – Dia de São Jorge
Feriados Municipais - Rio de Janeiro (1 dia)
20 de janeiro – Dia de São Sebastião

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR DO SERVIÇO

GRUPO	ITEM	A: Descrição do Item/Cargo SGD	Unidade de Medida	B: Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Valor mensal) atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025	C: Qtde. do Item	D: Fator k do Cargo	E: Qtd. de Profissionais	F: Custo mensal salário c/ fator k (F= B X D)	G: Custo total de salário mensal c/ fator k do Cargo (G = E X F)	H: Custo total mensal hora-extra do cargo	I: Outros Custos (laptop+Intenet) estimados mensal	J: Custo total mensal do item (J = G + H + I)	K: Custo total do item 24 meses (K = J X C)
1	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	Unidade (Mês)	R\$ 10.800,36	24 (meses)	1,98	2	R\$ 21.384,71	R\$ 42.769,42	R\$ 641,52	R\$ 830,04	R\$ 44.240,98	R\$ 1.061.783,52
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	Unidade (Mês)	R\$ 9.542,92	24 (meses)	1,99	3	R\$ 18.990,41	R\$ 56.971,23	R\$ 569,70	1245,06	R\$ 58.785,99	R\$ 1.410.863,76
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	Unidade (Mês)	R\$ 15.056,97	24 (meses)	1,95	11	R\$ 29.361,09	R\$ 322.971,99	R\$ 4.844,73	R\$ 4.565,22	R\$ 332.381,94	R\$ 7.977.166,56
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	Unidade (Mês)	R\$ 10.333,33	24 (meses)	1,98	4	R\$ 20.459,99	R\$ 81.839,96	R\$ 1.227,60	R\$ 1.660,08	R\$ 84.727,64	R\$ 2.033.463,36
	5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	Unidade (Mês)	R\$ 7.487,05	24 (meses)	2,03	1	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 15.613,73	R\$ 374.729,52
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05)	Unidade (Mês)	R\$ 15.025,93	24 (meses)	1,95	1	R\$ 29.300,56	R\$ 29.300,56	R\$ 439,50	R\$ 415,02	R\$ 30.155,08	R\$ 723.721,92
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05)	Unidade (Mês)	R\$ 17.851,64	24 (meses)	1,94	2	R\$ 34.632,18	R\$ 69.264,36	R\$ 1.038,96	R\$ 830,04	R\$ 71.133,36	R\$ 1.707.200,64
	8	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25)	Unidade (Mês)	R\$ 21.333,33	24 (meses)	1,93	1	R\$ 41.173,33	R\$ 41.173,33	R\$ 617,61	R\$ 415,02	R\$ 42.205,96	R\$ 1.012.943,04
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	Unidade (Mês)	R\$ 10.365,31	24 (meses)	1,98	1	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 20.938,33	R\$ 502.519,92

Total Mensal	R\$ 700.183,01
Total (Anual)	R\$ 8.402.196,12
Total (24 meses)	R\$ 16.804.392,24



Documento assinado eletronicamente por FLAVIA MARINHO DE LIMA, Coordenador, em 16 de Junho de 2026, às 18:49:36, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 5614842787197858883 e o código CRC C58F79F.



Documento assinado eletronicamente por DANIELA SANT ANA DE OLIVEIRA, Assessor Técnico Especializado, em 17 de Junho de 2026, às 11:13:13, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 5831494077368745956 e o código CRC FBFAD373.



Documento assinado eletronicamente por PATRICIA ZAMPROGNO TAVARES, Gerente Nível II, em 17 de Junho de 2026, às 19:19:14, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 2697544646838929893 e o código CRC BF0750F0.



Documento assinado eletronicamente por MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI, Diretor, em 18 de Junho de 2026, às 10:28:53, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 7547412490983685481 e o código CRC 6B282D10.

IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Estudo Técnico Preliminar 28/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 03603.000004/2026-34

2. Descrição da necessidade

2.1. Esta contratação tem por objetivo a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses, podendo ser prorrogado até o limite da Lei, com pagamento fixo mensal, por demanda, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DTI/COTEC	Daniela Sant Ana de Oliveira
COTEC/GPENTEC	Patricia Zamprogno Tavares

4. Necessidades de Negócio

1. Forma de pagamento: Mensal.
2. Vigência do contrato: 24 meses
3. Prorrogação: Até o limite legal.
4. Garantia: Não.
5. Suporte incluído: Não
6. Responsável pela Instalação: Não se aplica.
7. Local de instalação: Não se aplica.
8. Prazo entrega: Não se aplica.
9. Prazo instalação: Não se aplica.
10. Local prestação do serviço: Trabalho remoto e nas unidades: SEDE (RJ), Canabarro (RJ), Equador (RJ), Horto (RJ), Lucas (RJ).
11. Prazo início prestação do serviço: Após a assinatura do contrato.
11. Aceite do 1º colocado no pregão (teste de homologação, amostra, diligência): Não se aplica.
12. Treinamento: Não se aplica.

4.1. A necessidade do serviço é caracterizada pela análise proativa do ambiente de TIC do IBGE e a resolução dos problemas detectados e não solucionados pela equipe de suporte de 1º e de 2º níveis, por possuírem uma maior complexidade e necessitarem de conhecimento mais especializado nas soluções adotadas. O Terceiro Nível é responsável por cuidar da disponibilidade do ambiente computacional como um todo e pela prestação dos serviços de sustentação, administração, instalação, configuração, atualização e manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE.

4.2. O suporte de nível 3 difere do serviço de suporte de níveis 1 e 2 não só pela complexidade, mas também pelo escopo de trabalho. Resumidamente, o suporte de 1º e 2º Níveis abrange o Tratamento de Incidentes, com resposta

rápida visando a solução dos problemas com procedimentos conhecidos, além de ações proativas rotineiras e maduras. Já o suporte de 3º Nível trata da investigação e diagnóstico do ambiente, além da resolução dos problemas não solucionados nos níveis anteriores. Nesse nível 3 de suporte são abrangidas as ações de análise proativa, visando a detecção de possíveis falhas no ambiente, a previsão de problemas e a proposta de ações e estratégias de forma a evitar a inoperância do ambiente de TIC, bem como a proposição de melhorias nas arquiteturas tecnológicas e de boas práticas de mercado para a manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE. Essa equipe é também responsável pela criação de procedimentos que poderão ser executados tanto pela equipe N3, como pelas demais equipes, dependendo da complexidade.

4.3. São previstas no Nível 3 ações de projeto, investigação, mapeamento, detecção de vulnerabilidades e riscos, diagnóstico, desenho de soluções, elaboração de procedimentos, construção de base de conhecimento, apoio técnico especializado aos gestores do IBGE nas proposições e projetos técnicos de cada área. As ações do suporte de nível 3 auxiliam na tomada de decisões por parte da Contratante, visto que retratam a situação real do ambiente e apontam as necessidades de mudança, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente e de suas informações, bem como a manutenção da conformidade com os padrões exigidos por lei.

4.4. Pretende-se com este Termo de Referência balizar os requisitos para a prestação de serviços a fim de atingir um nível operacional adequado às exigências de garantia do correto funcionamento, suporte e segurança das redes, sistemas e, principalmente, dos dados do IBGE.

4.5. O IBGE necessita de suporte de 3º Nível nas seguintes áreas:

1. Gestão e monitoramento do parque computacional;
2. Infraestrutura de virtualização;
3. Infraestrutura de Banco de Dados;
4. Infraestrutura de Redes;
5. Segurança da Informação;
6. Infraestrutura de AD(Active Directory) e CA;
7. Apoio às aplicações em produção no IBGE;
8. Mensageria;
9. Backup;
10. Administração das plataformas de Monitoramento e gestão da infraestrutura de TIC e das aplicações;
11. Gestão dos Serviços fornecidos pelo licenciamento Microsoft (Incluindo Teams e Intune);
12. Serviços de TIC;
13. Gestão dos Protocolos de roteamento e do AS.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. O IBGE irá disponibilizar infraestrutura mínima para a execução dos serviços prestados nas dependências do IBGE, como equipamentos desktops, conectividade, postos de trabalho, entre outros que se fizerem necessários

5.2. Será obrigação da CONTRATADA fornecer todo aparato para o serviço remoto para todos os funcionários que estiverem atuando neste contrato, como: hardware, software (incluindo Windows 11 e antivírus) e conectividade internet.

5.3. A ferramenta de acesso remoto e a ferramenta de ITSM (GLPI) será fornecida pelo IBGE.

5.4. O IBGE se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários somente para o trabalho presencial, nas dependências do IBGE, dos funcionários da Contratada

5.5. O IBGE não se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários para o trabalho remoto dos funcionários da CONTRATADA. É obrigação da CONTRATADA fornecer todo aparato para o serviço remoto para todos os funcionários que estiverem atuando neste contrato, como: hardware, software (incluindo Windows 11 e antivírus) e conectividade internet.

5.6. Caso a Contratante veja necessidade de emprestar equipamento para um consultor da Contratada, tanto o consultor, quanto a empresa contratada deverão assinar os termos de Compromisso e de Ciência.

5.7. No Termo de Referência serão apresentados detalhadamente os itens que compõem o parque tecnológico do IBGE, atinentes a esta contratação.

Bens e serviços que compõem a solução:

5.8. Alocação de profissionais especializados e capacitados às tarefas indicadas em projetos do IBGE.

5.9. Sustentação da Infraestrutura de TIC do IBGE.

5.10. Garantia de nível de serviço.

5.11. Transferência de conhecimento.

5.12. Disponibilidade dos serviços.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. A Contratada deverá disponibilizar os recursos necessários a execução dos serviços;

6.2. O gestor do contrato, por ocasião do acompanhamento da execução contratual e com apoio da equipe de gestão e fiscalização dos serviços prestados, poderá sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços em que seja verificada falta de qualidade e que estejam em desacordo com o estabelecido no contrato e seus anexos.

6.3. Os atendimentos deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e qualificados para executar as atividades.

6.4. A prestação do serviço deverá ser executada no horário de funcionamento do Órgão (segunda a sexta de 07:00h à 19:00h).

6.5. Considerando-se que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à CONTRATADA, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.6. Contudo, ressalta-se que a complexidade do ambiente tecnológico do Instituto, caracterizada pela digitalização integral dos processos e capilaridade da base de usuários, impõe uma volumetria de demandas de alta intensidade. Conforme detalhado no histórico de atendimentos constante no **Anexo A**, a carga de trabalho projetada exige disponibilidade praticamente contínua para o estrito cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), cabendo à licitante avaliar a viabilidade técnica de eventual compartilhamento de profissionais sem que isso comprometa a tempestividade e a qualidade da execução contratual.

6.7. Para fins de contagem de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço para Requisições, a prestadora de serviço deverá observar as horas úteis, as quais são definidas pelo horário de funcionamento do IBGE. Os casos especiais poderão ser atendidos remotamente, como hora-extra, mediante autorização do gestor do contrato. 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.

6.8. O modelo de contratação segue as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas atualizações, cuja utilização é obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

6.9. A prestação dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

6.10. A estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa CONTRATADA, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

6.11. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à Contratante.

6.12. A homologação dos serviços se dará através do sistema GLPI, fornecido pela CONTRATANTE.

6.13. Ao final de cada mês a CONTRATADA irá produzir relatório consolidando todos os serviços prestados, entregues e homologados pela CONTRATANTE de cada um dos grupos de especialização do contrato, para fins de ateste da CONTRATANTE e liberação de pagamento, caso não se encontre divergências.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Manifestação técnica para o cálculo do quantitativo:

7.1. Para o dimensionamento da equipe proposta, foi considerada a base histórica (Entre os meses 08/2024 a 03/2026) de demandas por categoria do contrato atual, bem como os novos projetos e processos que começaram a ser implementados no IBGE recentemente e os projetos que estão previstos para os anos de 2026.

7.2. O modelo adotado para a contratação de serviços de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação é de pagamento fixo mensal por demanda, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços.

7.3. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem /hora e tampouco por postos de trabalho. Contudo, ressalta-se que a complexidade do ambiente tecnológico da Instituição, caracterizada pela digitalização integral dos processos e capilaridade da base de usuários, impõe uma volumetria de demandas de alta intensidade. Conforme detalhado no histórico de atendimentos constante no **Anexo A**, a carga de trabalho projetada exige disponibilidade praticamente contínua para o estrito cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), cabendo à licitante avaliar a viabilidade técnica de eventual compartilhamento de profissionais sem que isso comprometa a tempestividade e a qualidade da execução contratual.

7.4 Conforme item 14.1 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e alterações: "Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato: (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

a) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos; (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

7.5. A estimativa para sugestão do dimensionamento na composição da equipe e a alocação dos perfis profissionais considerou o histórico dos atendimentos efetuados e os registros de controle e acompanhamento dos chamados de serviço do contrato vigente e/ou de chamados de equipes que não estavam sendo atendidas pelo contrato atual. Porém, para efeito de isonomia nas propostas, na fase de propostas (pesquisa de preços e na fase de lances do pregão) deverá ser considerado este dimensionamento para apresentação da proposta.

7.6. Essa estimativa foi baseada nas seguintes premissas:

- 1. O atendimento nos horários previstos neste documento pelos perfis profissionais, em atenção às qualificações exigidas para desempenho das atribuições previstas no Grupo de Especialização;
- 2. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos perfis profissionais considerou o histórico dos atendimentos efetuados e os registros de controle e acompanhamento dos chamados do IBGE.
- 3. O quantitativo de cada Perfil em cada Grupo de Especialização, foi embasado no quadro atual do IBGE.
- 4. A necessidade crescente de um apoio técnico de gestão de infraestrutura e segurança à equipe de gestão do IBGE, nos desenhos de arquitetura, no entendimento e implementações de novas tecnologias e processos da área técnica, nos comunicados mais eficientes da Diretoria e na sugestão de indicadores.

7.7. Buscou-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão e garantir que novos processos e projetos que ainda não sejam atendidos pelo atual contrato, também passem a ser atendidos.

- 1. Atualmente o IBGE possui o contrato 026/2024 com a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA.
- 2. Além disso, com a implantação do PGD (trabalho híbrido) e crescente demanda e dependência de TIC na Instituição, por meio dessa contratação, busca-se ampliar o perfil de suporte, manutenção e garantia de sustentação da infraestrutura de TIC do IBGE e seus serviços, implementados e mantidos desde 2018 através de contratações similares. O suporte de terceiro nível é fundamental para mantermos a disponibilidade e a qualidade dos nossos serviços.

7.8. O resultado compilado do Levantamento do Quantitativo de Profissionais sugerido com base no histórico de atendimento e nas novas iniciativas é apresentado na tabela abaixo, trata-se, evidentemente, de uma estimativa inicial para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços por ilha de atendimento:

Grupo	Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil	Qtd. De Profissionais
1	1 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC.	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	1
		Administrador de segurança Sênior (código CBO: 2123-20)	3
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	2
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	1
		Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	1
	2 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Infraestrutura de Virtualização e Backup	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	2
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	1
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	1
	3 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Banco de Dados.	Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	2
		Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)	2

4 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Segurança de TIC .	Gerente de segurança da informação (código CBO: 1425-25)	1
	Administrador em segurança da informação – Sênior (código CBO:2123-20)	4
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (código CBO: 2124-10)	4
	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	1
5 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Redes de Comunicação		
6 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Atendimento ao Usuário		
Total de profissionais:		26

7.9. Esse quantitativo de 26 profissionais necessários segue na planilha abaixo, que representa a distribuição deste quantitativo ao longo dos dias da semana, os horários previstos e o modo de trabalho (presencial/remoto) .

Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil	Cargo SGD	Regime de Trabalho	Qtd. De Profissionais
1 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	Administrador de sistema operacional Sênior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de sistema operacional Sênior - administrador da intranet	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Administrador de segurança Sênior - gestão do parque, openshift e AD	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	3
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais 	1
	Desenvolvedor de	Desenvolvedor de	<ul style="list-style-type: none"> • Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 	

	sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	sistemas de tecnologia da Informação (CBO: 2124-05)	19 horas • 40 horas semanais	1
2 - Serviços de gerenciamento de infra-estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Infraestrutura de Virtualização e Backup	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	2
	Administrador de sistema operacional Sênior - S.O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	1
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 142505)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	1
3 - Serviços de gerenciamento de infra-estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Banco de Dados	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	2
	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	1
	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	1
4 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Segurança de TIC	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	4
	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 142525)	• Remoto • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	1
5 - Serviços de gerenciamento	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	• Híbrido (2 dias presenciais no Horto) • Segunda à sexta • 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas • 40 horas semanais	2
			• Remoto • Segunda à sexta	

de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Administração de Redes de Comunicação	Administrador de redes Sênior - monitoramento	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	<ul style="list-style-type: none">• 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas• 40 horas semanais	1
	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	<ul style="list-style-type: none">• Híbrido (2 dias presenciais no Horto)• Segunda à sexta• 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas• 40 horas semanais	1
6 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Grupo Atendimento à cliente	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	<ul style="list-style-type: none">• Presencial no Horto• Segunda à sexta• 8 horas a serem definidas dentro do intervalo de 7 às 19 horas• 40 horas semanais	1

7.10. De forma a mensurar a demanda a ser atendida, levou-se em consideração o quantitativo de usuários dos serviços de TIC em todo o IBGE (11.333 usuários em março de 2026), o parque computacional (ANEXO B), o quantitativo de chamados, no período de agosto de 2024 a janeiro de 2026 e os novos processos e projetos que precisam ser atendidos.

7.11. Foi feito levantamento do número de atendimento do contrato proveniente do processo 03603.000052/2023-80 registrados na Central de Atendimentos do IBGE, removendo a ilha de gestão de TIC, e isto norteou a especificação do quantitativo físico do projeto. O número de chamados está diretamente relacionado com o número de usuários em todas as Unidades do IBGE no Brasil, com a capacidade operacional do parque tecnológico e com as diretrizes e normas técnicas que norteiam os trabalhos da Instituição.

7.12. As diretrizes (instrumentos legais, como Instruções Normativas, Portarias Ministeriais, Decretos, Leis e outros) e normas técnicas são instrumentos que sofrem constantes revisões e atualizações, fazendo também com que novas demandas sejam criadas para os setores de tecnologia, cujo atendimento por parte do IBGE é obrigatório.

7.13. Os instrumentos de medição e registro da capacidade operacional da Diretoria de Tecnologia da Informação são o Escritório de Projetos, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), a Disponibilidade do Parque e a Central de Atendimento.

7.14. Foram estudadas também contratações similares de outros Órgãos, para auxiliar no dimensionamento do serviço

7.15. Os dados do contrato atual estão detalhados no Anexo A “Dados Históricos da Operação de Suporte N3”

8. Levantamento de soluções

8.1. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da administração pública e as soluções adotadas:

Órgão / Entidade	Edital/Pregão	Objeto Similar	Relevância para o Estudo
		Prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e	

MCTI	Pregão nº 90001/2026 https://pncp.gov.br/app/editais/01263896000164/2026/49	Atendimento a Usuários de TIC	Termo de Referência Planilhas de Custos
IPHAN	Edital nº 90009/2025 https://pncp.gov.br/app/editais/26474056000171/2025/362	Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários, modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços	Termo de Referência Planilhas de Custos
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO	Edital nº 90002/2025 https://pncp.gov.br/app/editais/04039532000193/2025/6	Solução de TIC de serviços especializados de atendimento e suporte a usuário de TIC e sustentação do ambiente de infraestrutura tecnológica do ITI (1º, 2º e 3º níveis de atendimento e sustentação)	Termo de Referência
INCRA SEDE	Edital nº 90004/2025 https://pncp.gov.br/app/editais/03204421000122/2025/165	Serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, pagamento por preço fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviço	Termo de Referência

8.2 Alternativas de mercado:

8.2.1. Solução 1 - Serviços de atendimento e sustentação com pagamento fixo mensal

Foi constatado o uso massivo pelos órgãos do SISP da métrica de valor fixo mensal, que pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.

Neste modelo, define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.

As atividades previstas para esta contratação estão divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante (PORTARIA SGD/ME Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023).

8.2.2. Solução 2 - Serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST

No modelo baseado exclusivamente em Unidade de Serviço Técnico – UST, tem-se previamente definidos, e em conformidade com os padrões adotados pela organização, procedimentos e qualificações técnicas necessárias à execução do objeto, cabendo à empresa contratada cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe-se a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, os quais deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo previamente definido.

Porém, a utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de USTs ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, em um contrato de suporte à infraestrutura de rede, quanto maior o número de problemas ocorridos em seus computadores e periféricos (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de USTs que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade.

Além disso, nesse modelo os serviços não se materializam necessariamente em um entregável e impossibilita a aferição em UST's, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar.

O Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário, que avaliou a conformidade das aquisições de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em organizações federais, desde a fase de planejamento até a etapa de execução contratual, e o Acórdão 1508/2020 - TCU - Plenário, que avaliou, especificamente em aquisições baseadas em Unidade de Serviço Técnico (UST), e outras denominações similares, se a execução contratual está assegurando critérios capazes de aferir pagamentos por resultados a preços razoavelmente condizentes, revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) baseadas na métrica Unidade de Serviços Técnicos (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

A métrica UST, e suas variações, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidade variada, permitindo o controle e a precificação de serviços preestabelecidos, assim como a

mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo, perfis profissionais, complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

Constatou-se, portanto, que é uma métrica de difícil gestão e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes e que sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos.

Segundo jurisprudência do TCU no Acórdão 916/2015-Plenário, é inviável utilizar métricas como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratado, que é caso do serviço de monitoração de Infraestrutura de TIC e no caso dos serviços de suporte de infraestrutura, no qual normalmente a entidade possui uma base histórica da quantidade de chamados, de incidentes, de ativos de infraestrutura e de profissionais que atuaram nos contratos passados e combinado com a definição de níveis de serviços, é plenamente possível a definição de um valor estimado da contratação, sem a necessidade de medir e pagar cada serviço executado em UST. Esta opção, torna o processo de fiscalização do contrato menos complexo, pois não há necessidade de analisar se cada chamado foi classificado corretamente, apenas se os níveis de serviços estabelecidos foram cumpridos.

A solução alternativa descrita acima ainda tem o condão de evitar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior seria seu faturamento, reeditando, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados.

A contratação de serviço baseado no pagamento de Unidades de Serviços Técnicos UST para os serviços de atendimento e sustentação é, portanto, inviável para atendimento das necessidades de negócio do IBGE, tampouco as recomendações dos órgãos de controle.

8.2.3. Serviços de atendimento e sustentação com pagamento por chamado técnico solucionado

Assim como no modelo de contratação baseado em UST, o pagamento baseado em chamado técnico solucionado acarreta nos mesmos problemas, ou seja, gera um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, em um contrato de suporte à infraestrutura de rede, quanto maior o número de problemas ocorridos na rede (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de chamados que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e ante economicidade.

O problema supra onera o contrato, dado o grande esforço requerido da equipe de fiscalização do contrato em avaliar detalhadamente todos os chamados atendidos, se a evidência do atendimento cumpre os requisitos traçados, fazendo com que a equipe de fiscalização atue na micro gestão do contrato.

A contratação de serviço baseado no pagamento com base no quantitativo de chamados atendidos pela prestadora de serviço também é inviável.

8.2.4. Solução 3 - Posto de Trabalho

O Tribunal de Contas da União (TCU) tem firmado jurisprudência no sentido de que contratações de serviços de TI remuneradas pela disponibilidade de mão de obra são conflitantes com o princípio da eficiência, entre outros preceitos legais, visto que estimulam o fornecedor a consumir mais horas remuneradas de trabalho do que seria necessário para alcançar o resultado contratado, o que é ineficiente e antieconômico. Esse problema foi denominado “paradoxo do lucro incompetência”, descrito originariamente no Voto condutor do Acórdão 1.558 /2003-TCU-Plenário.

Por essa razão, o TCU tem orientado a administração pública federal, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base nos resultados apresentados, e não na disponibilidade dos trabalhadores terceirizados. Nesse sentido, destacam-se os Acórdãos 786/2006 e 2.471/2008, ambos do Plenário.

Com a possibilidade de contratação dos serviços de monitoramento e sustentação da infraestrutura de forma híbrida com base nos resultados apresentados e com mão de obra com dedicação exclusiva, a contratação de serviço baseado apenas em posto de Trabalho, que não considere a qualidade e o resultado é inviável.

8.2.5. Solução 4 - Itens de Configuração

Neste modelo é contratado uma empresa para prestação de serviço que terá sua remuneração podendo variar de acordo com a complexidade do ambiente computacional do cliente e atingimento de metas exigidas em contrato.

Apesar de ser um modelo flexível o suficiente para absorver alterações de grande magnitude que podem provocar um desequilíbrio na relação contratual e, ainda, prever a inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, viabilizando o dimensionamento de novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura, traz a grande dificuldade em mensurar a remuneração e o esforço adequado para cada item de configuração do ambiente computacional do cliente.

Principalmente pela dificuldade e falta de experiência da administração pública em dimensionar o esforço e valor para a manutenção da infraestrutura, além de ser muito esporadicamente adotado pelos órgãos, é um modelo considerado inviável para atender as necessidades de negócio do IBGE.

9. Análise comparativa de soluções

9.1. Consiste em análise crítica das diferentes soluções levantadas, considerando, além do seu aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Todavia, considerando que a contratação segue o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, os requisitos no que tangem a interoperabilidade da solução com padrões definidos no âmbito do SISP, estão aderentes no que for aplicável e encontra-se implantada em diversos órgãos da Administração Pública.

Requisitos		Cenários				
		Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4	Solução 5
Negócio	Elevação de Níveis de Segurança, desempenho e disponibilidade de recursos	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
	Manter a disponibilidade dos Serviços de TIC	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
	Melhoria Contínua dos Serviços de TIC	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
Legais	Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e orientações do TCU	Atende	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Resultado da Análise		Completo	Incompleto	Incompleto	Incompleto	Incompleto

EXISTÊNCIA DE SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO E POLÍTICAS, MODELOS E PADRÕES DO GOVERNO:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão	Solução 1	x		
	Solução 2	x		

ou entidade da Administração Pública?	Solução 3	x		
	Solução 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x

9.2. Não se aplica o disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019, sobre Catálogo de Soluções TIC.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Soluções 2, 3, 4 e 5 apontadas no item 8 deste estudo técnico preliminar

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. ANÁLISE COMPRATIVA DE CUSTOS (TCO)

Para efeitos de comparação de custos a equipe técnica considerou apenas a solução técnica e funcionalmente viável, solução de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário por pagamento fixo mensal (Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023), em atendimento do disposto no inciso III do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

11.2. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.2.1. A análise baseou-se nos valores de referência da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

11.2.2. Os valores constantes do Anexo II, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, cumprem o disposto da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços e os procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite estão demonstrados na Nota Metodológica do Modelo (2025) disponível no site da SGD :<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>.

11.3. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.3.1. Com base na pesquisa de preços, o custo previsto dos serviços para o período inicial de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, é constante da tabela abaixo:

11.3.2. A projeção do TCO ao longo de 24 meses utiliza como índice de reajuste contratual o ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), cujo acumulado de Fev/2025 a Jan/2026 é de 2,89 %. Os custos estimados por item, para cada ano, são apresentados na tabela a seguir, incluindo-se "outros custos" (laptop+internet)

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉDIA/MEDIANA DO VALOR TOTAL DO ITEM	ANO 1	ANO 2 + (REAJUSTE ICTI: ANO 1 + 2,89%)
1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5) CATSER: 27014	R\$ 1.061.783,52	R\$ 530.891,76	R\$ 546.234,53
2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) CATSER: 27014	R\$ 1.410.863,76	R\$ 705.431,88	R\$ 725.818,86
3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20) CATSER: 27014	R\$ 7.977.166,56	R\$ 3.988.583,28	R\$ 4.103.853,34
4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) CATSER: 27014	R\$ 2.033.463,36	R\$ 1.016.731,68	R\$ 1.046.115,23
5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) CATSER: 27014	R\$ 374.729,52	R\$ 187.364,76	R\$ 192.779,60
6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05) CATSER: 27014	R\$ 723.721,92	R\$ 361.860,96	R\$ 372.318,74
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) CATSER: 27014	R\$ 1.707.200,64	R\$ 853.600,32	R\$ 878.269,37
8	Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25) CATSER: 27014	R\$ 1.012.943,04	R\$ 506.471,52	R\$ 521.108,55
9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)	R\$ 502.519,92	R\$ 251.259,96	R\$ 258.521,37
		R\$ 16.804.392,24	R\$ 8.402.196,12	R\$ 8.645.019,59

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES:

12.1.1. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES: Não se aplica.

12.2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

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

ID PCA no PNCP: 33.787.094/0001-40-0-000019/2026

Data de publicação no PNCP: 06/05/2025

Id do item no PCA: 105

Classe/Grupo: Serviço de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e da Computação.

Identificador da Futura Contratação: 114601-66/2026

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 a 2027, EGTI do ano 2023 a 2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do IBGE – 2023 /2024, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PDTIC	
ID	Objetivo do PDTI
9	Fortalecer a governança de TIC
11	Ampliar a governança de dados
17	Aprimorar a gestão de TIC

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Objetivo do PDTI	ID	Diretriz do PDTI associada
9	Fortalecer a governança de TIC	Processos / Governança	Fortalecer o Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) para prover a discussão das iniciativas / projetos / soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações do IBGE, alinhando e estimulando a integração.
11	Ampliar a governança de dados	Processos / Governança	Desenvolver a governança de dados para o avanço da ciência de dados no IBGE.
17	Aprimorar a gestão de TIC	Aprendizagem e Crescimento / Capital Informacional	Aprimorar os processos de comunicação, atendimento, monitoramento e gestão de recursos de TIC, aumentando a transparência das atividades.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 16.804.392,24

13.1. Valor (R\$): 16.804.392,24

13.2. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo;

13.3. Os valores constantes do Anexo II, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, cumprem o disposto da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços e os procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite estão demonstrados na Nota Metodológica do Modelo (2025) disponível no site da SGD :<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-ausuarios-de-tic>.

13.4. Os valores mensais estimados para "Outros Custos (Laptop + Internet)" estão demonstrados no relatório da pesquisa de preços , Anexo - D

13.5. Apresentação dos valores e forma de pagamento:

Item	Descrição	Apresentação do Valor	Pagamento
		Valor unitário = valor mensal por perfil/item. Para calcular o valor mensal para cada um dos itens é preciso identificar o salário do profissional,	

Todos os itens	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). CATSER: 27014	multiplicar pelo fator k e multiplicar pela quantidade de profissionais do item, depois somar com a quantidade de horas-extras e outros custos (laptop, internet) estimados para o perfil. Esse valor unitário deverá ser multiplicado pela quantidade do item (24 meses) para calcular o valor total.	Pagamento fixo mensal. Sujeito às deduções previstas caso não atingir os níveis mínimos de serviços;
----------------	---	--	---

13.6. Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço e em dois anos, conforme Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023, e atualizações:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QTD. DE PROFISSIONAIS	UNIDADE DE MEDIDA	A: QUANTIDADE DO ITEM	B: VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR TOTAL (C= A X B)
1	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5) CATSER: 27014	2	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 44.240,98	R\$ 1.061.783,52
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) CATSER: 27014	3	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 58.785,99	R\$ 1.410.863,76
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20) CATSER: 27014	11	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 332.381,94	R\$ 7.977.166,56
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) CATSER: 27014	4	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 84.727,64	R\$ 2.033.463,36
	5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 15.613,73	R\$ 374.729,52
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05) CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 30.155,08	R\$ 723.721,92
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05) CATSER: 27014	2	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 71.133,36	R\$ 1.707.200,64
	8	Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25) CATSER: 27014	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 42.205,96	R\$ 1.012.943,04
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30)	1	Unidade (Mês)	24 (meses)	R\$ 20.938,33	R\$ 502.519,92
Total mensal:						R\$ 700.183,01	
Total por 24 meses:						R\$ 16.804.392,24	

13.7. A "Planilha Simplificada para Estimativa do Valor do Serviço", Anexo C , detalha todos os valores estimados por perfil de profissional, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e atualizações.

Onde outros custos (J) representa o valor mensal estimado para laptop e Internet, conforme indicado abaixo e no mapa de preços. Os valores estimados para o "Custo Mensal de laptop+Internet foram detalhados no relatório da pesquisa de preços - Anexo D

Cargo SGD	Soma de Custo Mensal laptop e internet Perfil
Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)	R\$ 830,04
Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	R\$ 1.245,06
Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	R\$ 4.565,22
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	R\$ 1.660,08
Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	R\$ 415,02
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	R\$ 415,02
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	R\$ 830,04
Gerente de segurança da informação (código CBO: 1425-25)	R\$ 415,02
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	R\$ 415,02
Total Geral	R\$ 10.790,52

13.8. O cálculo detalhado da hora extra estimada está demonstrado no Anexo C -PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR DO SERVIÇO

13.9. Abaixo destaca-se o custo total mensal estimado para as horas extras por perfil:

Cargo SGD	Soma de Custo total mensal da hora extra (V)
Administrador de banco de dados - Sênior (código CBO: 2123-5)	R\$ 641,52
Administrador de sistemas operacionais Sênior (código CBO: 2123-15)	R\$ 569,70
Administrador em segurança da Informação Sênior (código CBO: 2123-20)	R\$ 4.844,73
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	R\$ 1.227,60
Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	R\$ 0,00
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (código CBO: 2124-05)	R\$ 439,50
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (código CBO: 1425-05)	R\$ 1.038,96
Gerente de segurança da informação (código CBO: 1425-25)	R\$ 617,61
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	R\$ 0,00
Total Geral	R\$ 9.379,62

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Considerando que se trata de prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, considera-se que a contratação dos serviços técnicos seja a opção mais viável.

14.2. Dessa forma registra-se ganhos técnicos decorrentes da solução escolhida, tais como:

- 1. Resolução de problemas críticos, complexos e/ou urgentes.
- 2. Orientação para o uso correto de equipamentos e software.

3. Diagnóstico detalhado de falhas em hardware e software.
4. Adequação técnica do ambiente para atendimento as normas técnicas, Leis e Portarias
5. Maior qualidade e segurança para o ambiente de TIC do IBGE.
6. Criação de procedimentos técnicos.
7. Atendimento a normas técnicas, Leis e Portarias.
8. Suporte a configurações avançadas, como ajustes em redes locais ou sistemas operacionais, dentre outros.

14.3. Não será assegurada cota para participação exclusiva de microempresa e empresa de pequeno porte, conforme artigo 8 do Decreto 8.538/2015, pois a natureza do bem é incompatível com a aplicação dos benefícios.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Foi feita pesquisa de preços e após análises das soluções identificadas, junto com a pesquisa de preços, verificou-se que é mais vantajoso seguir com a contratação desse objeto com a solução apresentada como viável.

Parcelamento da Solução de TIC

15.2. A contratação em grupo único, composto por nove itens, justifica-se porque o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável, uma vez que poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre as diferentes empresas que seriam contratadas, em caso de parcelamento. Trata-se de um único serviço de suporte, cujos grupos de especialização tratarão de serviços interligados e dependentes entre si. Conflitos operacionais tais como a responsabilização por ações interdisciplinares e correlatas causariam problemas que dificultariam o controle da execução e da medição dos resultados esperados e dos serviços efetivamente prestados. Se parcelado o objeto desta contratação, o mecanismo de gestão e controle por parte da Administração ficaria prejudicado e aumentaria o risco e possibilidade de falhas no controle da qualidade dos serviços. A separação em itens (grupos, ilhas) de especialização se deve somente a uma questão de clareza na composição dos preços, tendo em vista a diferença na qualificação dos profissionais exigidos.

15.3. O agrupamento de serviços permite a otimização de processos, recursos e operações, gerando redução de custos. Essa estratégia viabiliza economias de escala, tornando o custo unitário dos serviços inferior ao da contratação individualizada de cada um deles.

15.4. Além disso, há simplificação no monitoramento e na gestão dos contratos, o que diminui as despesas administrativas.

15.5. A centralização em um único fornecedor também favorece a coordenação e a comunicação, reduzindo redundâncias e problemas de integração. Esse cenário contribui para o alinhamento dos serviços e para o aumento da eficiência operacional, evitando custos decorrentes de incompatibilidades e da falta de integração entre diferentes prestadores.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

1. Atendimento às metas Institucionais.
2. Prover a sustentação da infraestrutura dos Datacenters do IBGE.
3. Manter a gestão institucional de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), visando à melhoria no atendimento às necessidades e ao pleno funcionamento dos sistemas e serviços.
4. Redução dos riscos relacionados à imagem institucional e descumprimento de normas e regulamentos.
5. Melhoria no atendimento ao público;

17. Providências a serem Adotadas

Não se aplica para esta contratação

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Com base no estudo exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, que inclui critérios e práticas de sustentabilidade, a Equipe de Planejamento considera que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

19. Responsáveis

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

DANIELA SANT ANA DE OLIVEIRA

Equipe de apoio

PATRICIA ZAMPROGNO TAVARES

Equipe de apoio

FLAVIA MARINHO DE LIMA

Equipe de apoio

MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI

Autoridade competente

Lista de Anexos

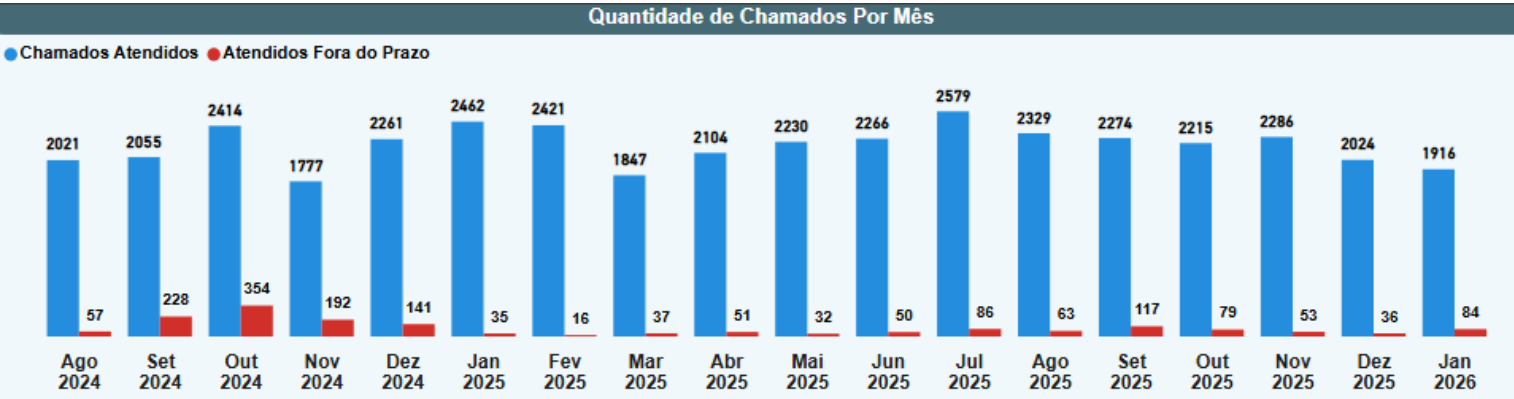
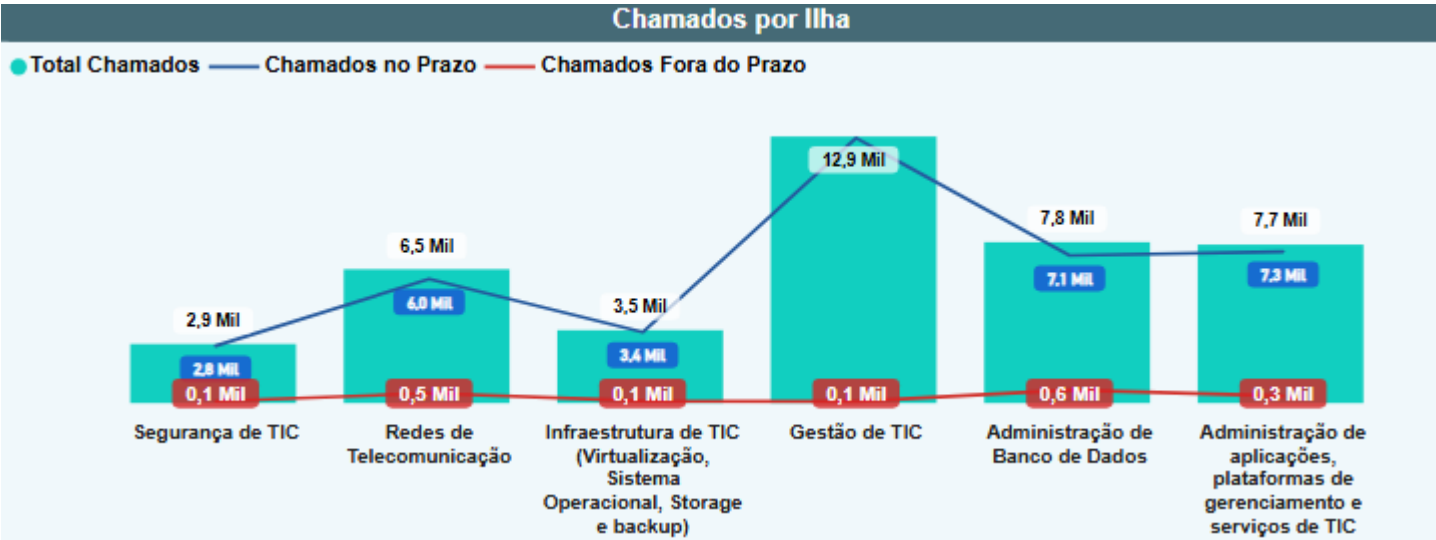
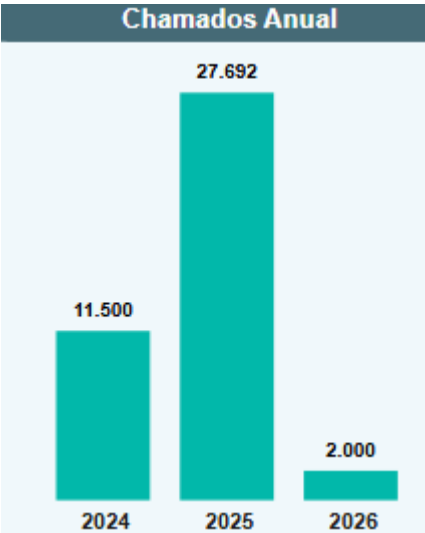
Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO A - Dados Históricos da Operação de Suporte N3.pdf (603.51 KB)
- Anexo II - ANEXO B- DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DO IBGE.pdf (106.8 KB)
- Anexo III - ANEXO C - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR DO SERVIÇO.pdf (291.87 KB)
- Anexo IV - ANEXO D - Pesquisa de Preços..pdf (1.14 MB)

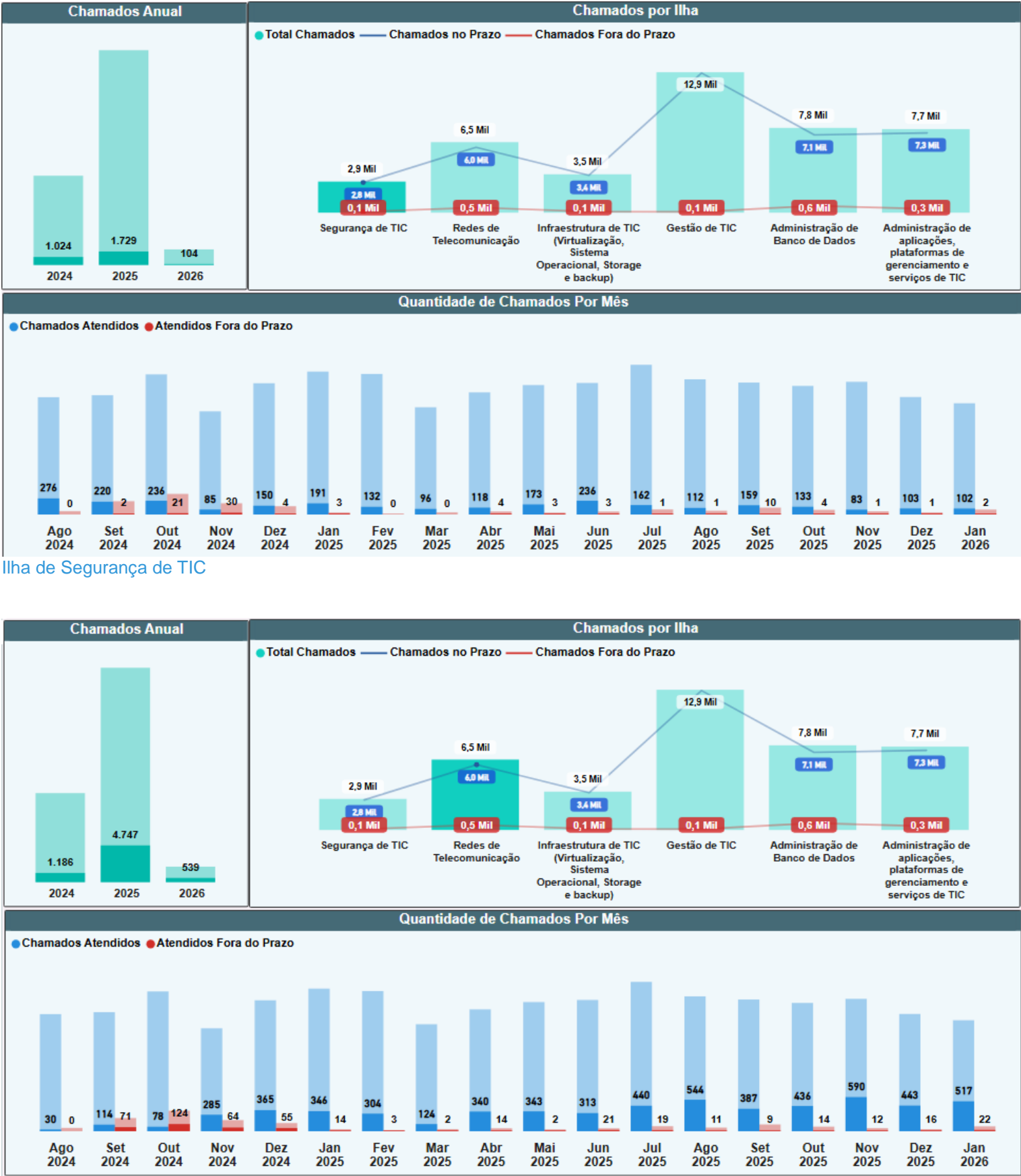
Anexo A - ETP – Dados Históricos da Operação de Suporte N3

Dados do contrato atual: Processo 03603.000052/2023-80 (As demandas da ilha de gestão de TIC do atual contrato não fazem parte deste Edital)

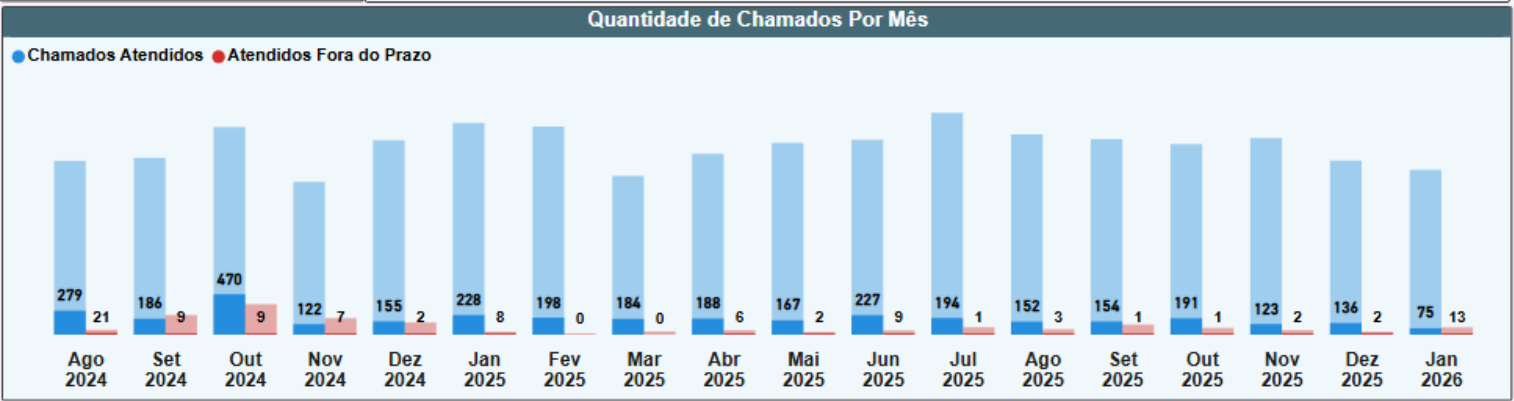
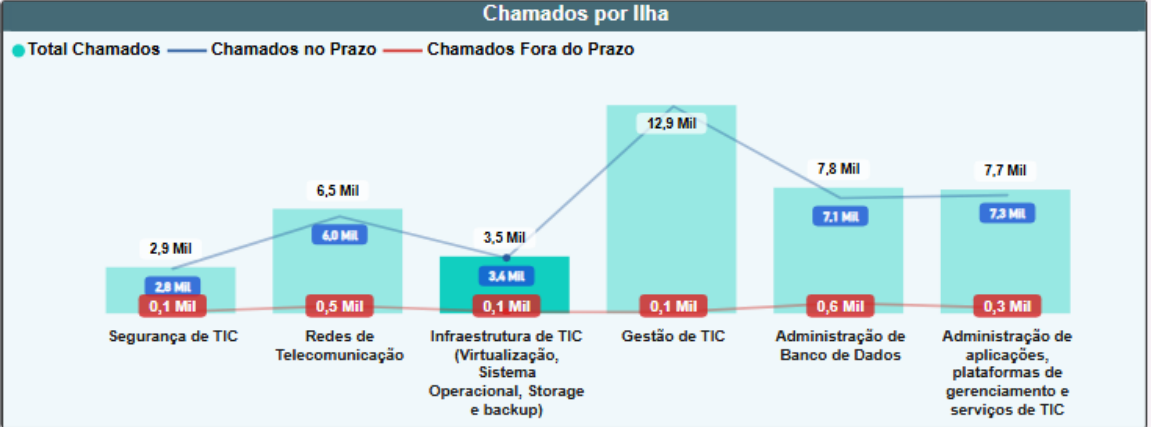
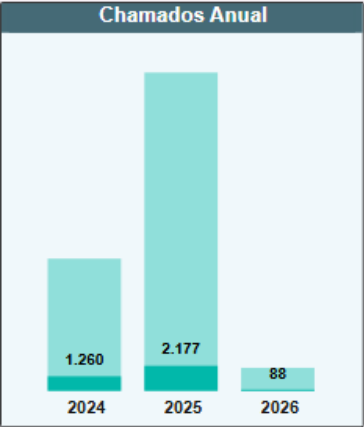
Quadro 1: As imagens a seguir mostram os gráficos de chamados totais agrupados por ano, por mês e por ilha ao longo do contrato.



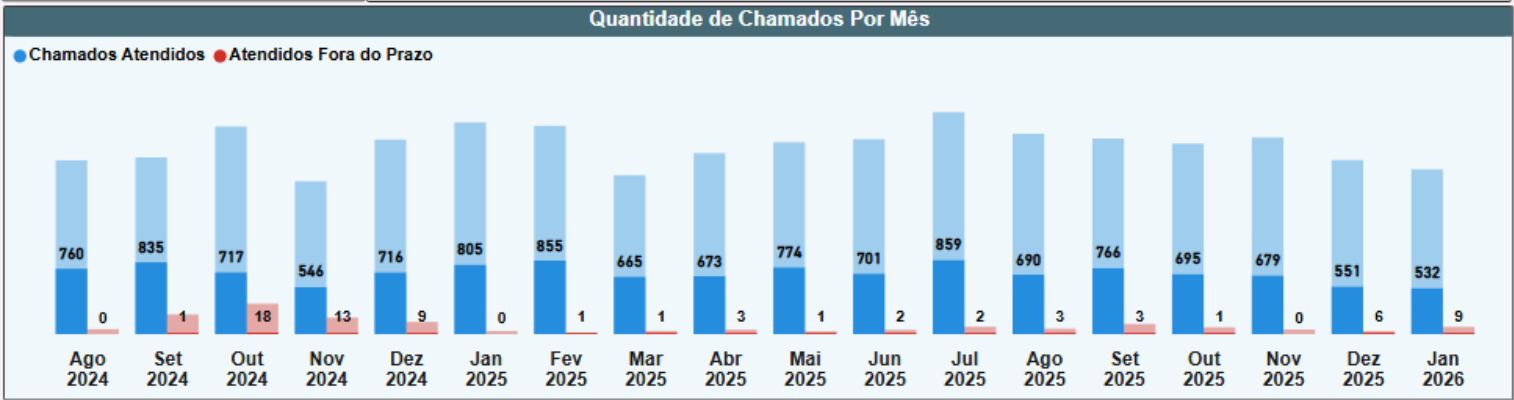
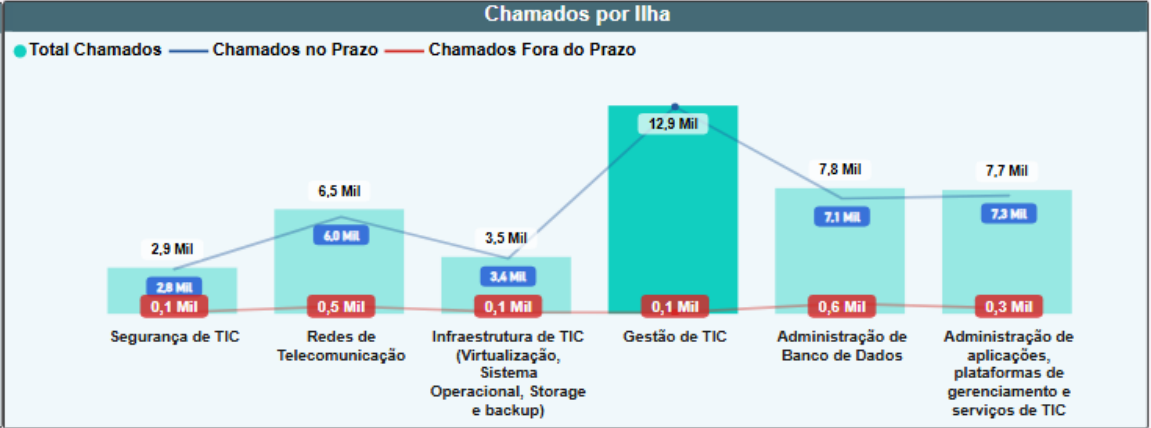
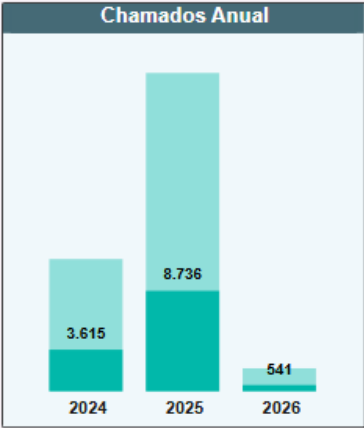
Quadro 2: As imagens a seguir mostram os gráficos de chamados totais agrupados por ano e por mês de cada ilha ao longo do contrato.



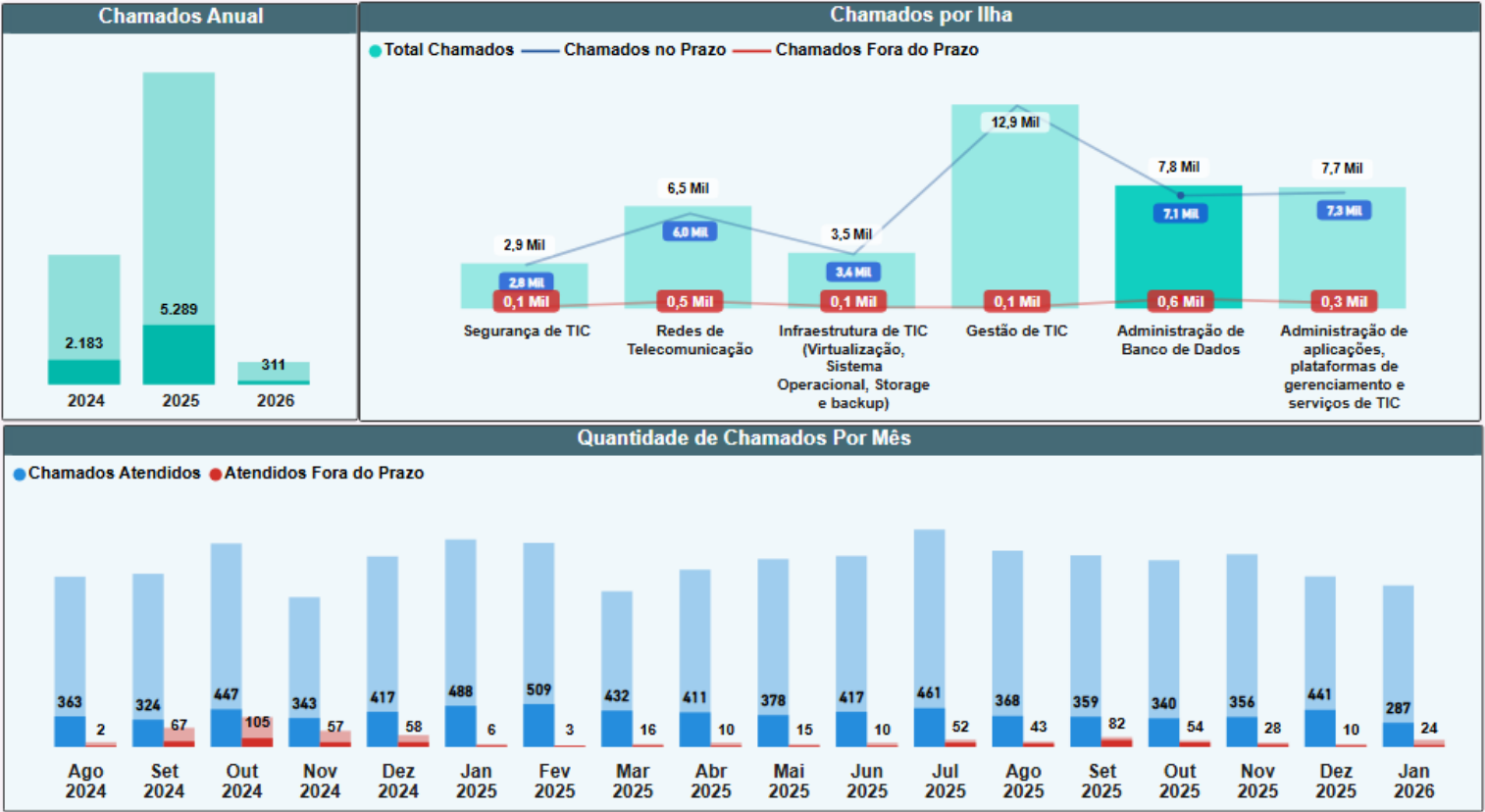
Ilha Rede de Telecomunicações

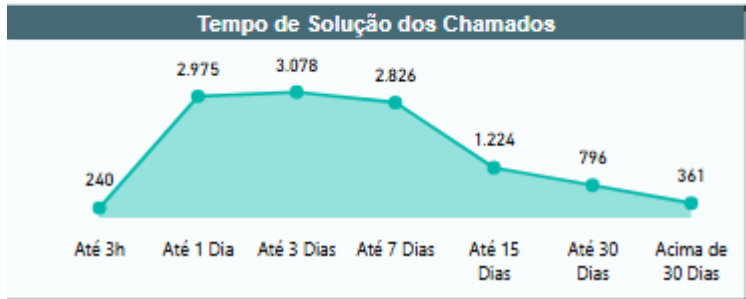
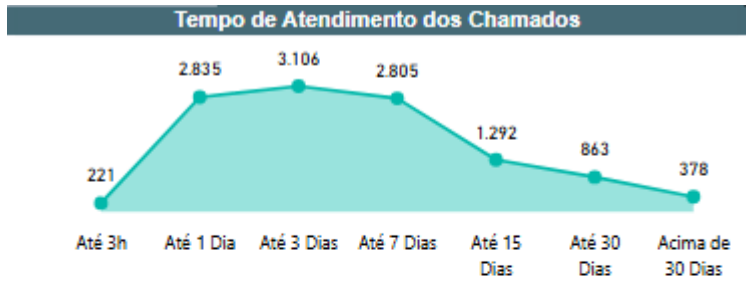
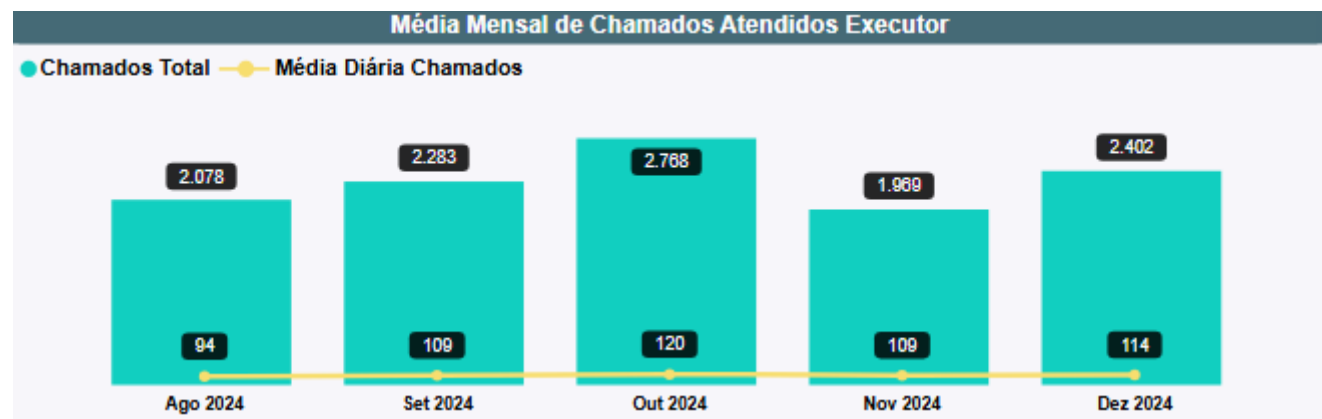


Ilha Infraestrutura de TIC

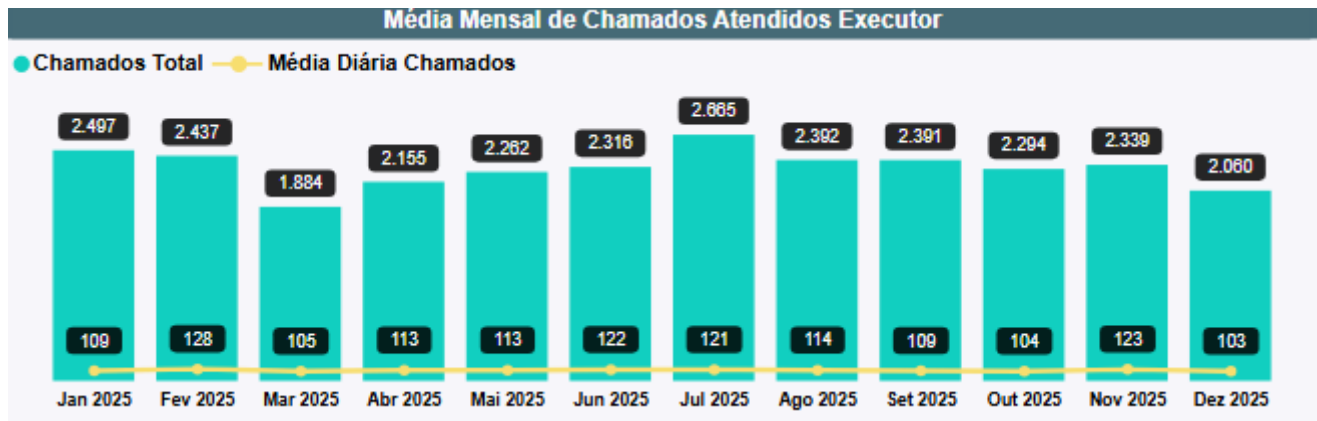


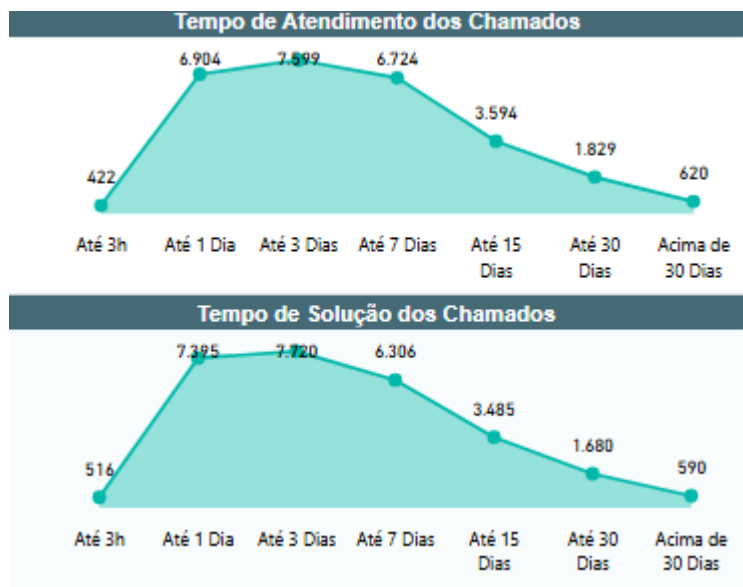
Ilha Gestão de TIC



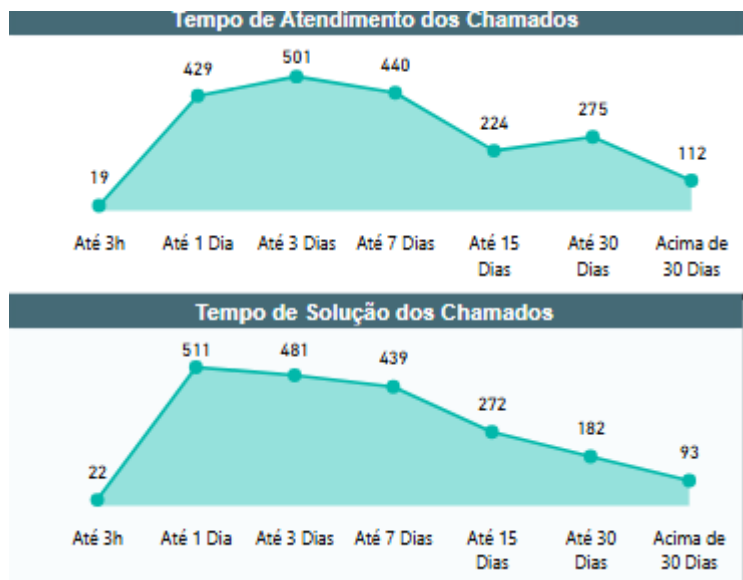


Ano: 2024





Ano: 2025



Ano: 2026

Quadro 3: Exemplo do resumo do instrumento de medição de resultado de nov/2025

SLA de Complexidade - Tempo e Qualidade									Valores e Descontos		
Complexidade	Qtd OS	% OS por Complexidade	Concluídas no prazo	Justificadas	Concluídas fora do prazo	% Conclusão no prazo	Nota Média	Desconto \$ Tempo	Valor do Mês		
									423,58 Mil		
Especialista	645	27,58%	614		31	95,19%	5,00	R\$2.33	Desconto Nota	Desconto Tempo	
Alta	1694	72,42%	1663	9	22	98,70%	4,64	R\$	0,00	R\$2.336,09	
Total	2339	100,00%	2277	9	53	97,73%	4,74	R\$2.33	Desconto Ocupação	Desconto Rotatividade	
									0,00	0,00	
									Desconto Abandono	Desconto Reincidência	
									0,00	11.680,47	
									Total de Desconto		
									14.016,56		

SLA de Ilha - Ocupação e Rotatividade										
Ilha	Chamados	Concluídos No Prazo	Justificadas	%Conclusão Prazo	Executores Ativos	Executores Esperados	TO	%TO	Desconto Ocupação	
Administração de aplicações, plataformas de gerenciamento e serviços de TIC	465	455		97,85%	5	5	1,00	0,00%	0,00	
Administração de Banco de Dados	384	356		92,71%	3	3	1,00	0,00%	0,00	
Gestão de TIC	679	670	9	100,00%	6	6	1,00	0,00%	0,00	
Infraestrutura de TIC (Virtualização, Sistema Operacional, Storage e backup)	125	123		98,40%	3	3	1,00	0,00%	0,00	
Redes de Telecomunicação	602	590		98,01%	6	6	1,00	0,00%	0,00	

Quadro 4: Gráficos de faturamento x glosa do contrato atual por complexidade

Complexidade especialista



ANEXO B - ETP - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DO IBGE

O ambiente computacional possui estações de trabalho, notebooks, impressoras, servidores, switches de rede, storage, firewall, wi-fi access points, sistemas de backup, smartphones, tablets e outros.

As tabelas abaixo ilustram o ambiente atual da IBGE conforme descrito no PDTI 2023-2024 e resumido abaixo:

- ✓ Capacidade de armazenamento direto de mais de 4,1 PBytes;
- ✓ 1 robô para realização de backups em fita magnética para até 3 PBytes;
- ✓ 30 robôs de pequeno porte / drives para backups em fita magnética para as Superintendências Estaduais;
- ✓ 3 VTL – Virtual Tape Library
- ✓ 252 servidores físicos;
- ✓ Mais de 2.100 servidores virtuais no ambiente Intel;
- ✓ 7.100 estações clientes;
- ✓ 3.800 notebooks;
- ✓ 50 laptops 2 em 1;
- ✓ 80 tablets gerenciais;
- ✓ 1200 tablets para pesquisa
- ✓ 60.000 equipamentos de coleta (DMCs) sem garantia;
- ✓ 44 redes locais interligadas através de 54 roteadores;
- ✓ 1103 roteadores sem fio de Agências;
- ✓ 6100 roteadores sem fio de Postos de Coleta;
- ✓ 1480 roteadores sem fio de Subáreas;
- ✓ 300 pontos de acesso Wi-Fi corporativos;
- ✓ 12 firewalls corporativos de Data Center;
- ✓ 34 firewalls de Superintendências Estaduais;
- ✓ 4 switches de núcleo de Data Center com 11 switches de extensão;
- ✓ 49 switches de núcleo (camada 3) de complexos e Superintendências estaduais;
- ✓ 467 switches de acesso (camada 2);
- ✓ 300 switches de acesso (camada 2) com PoE (Power over Ethernet);
- ✓ 42 Centrais telefônicas Siemens interligadas em todos Complexos e Superintendências Estaduais (legado);
- ✓ 620 Adaptadores para Telefonia Analógica (ATA) VoIP (legado);
- ✓ Sistema Centralizado de Telefonia (Telefonia IP, Contact Center e Comunicações Unificadas);
- ✓ 41 Gateways de Mídia para telefonia de todos os Complexos e Superintendências Estaduais;
- ✓ 660 Gateways de Mídia para telefonia das Agências;
- ✓ 6000 Aparelhos Telefônicos IP;
- ✓ 36 equipamentos de videoconferência de alta-definição;
- ✓ 194 impressoras departamentais;
- ✓ 164 Blades;
- ✓ 1 Exadata;
- ✓ 39 Switch SAN, sendo 26 dos chassis blades
- ✓ 117 servidores de bancos de dados, utilizando os seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados: MySQL, PostgreSQL, SQL Server e Oracle;
- ✓ Ferramentas de Business Intelligence, Gerenciamento de Projetos e Modelagem de Processos;
- ✓ Gerência Eletrônica de Documentos (GED); e
- ✓ Desenvolvimento de sistemas aplicativos para diversos ambientes.
- ✓ Podemos destacar os seguintes itens e quantidades para o CENSO 2022 no atendimento à infraestrutura descentralizada:

- o Roteador Subárea - 1.450
- o Laptop Subárea - 1.523
- o Desktop Área - 570
- o Desktop Subárea - 1.523
- o DMC - 183.650
- o Roteador Posto de Coleta - 6.100
- o Laptop Posto de Coleta - 7.848
- o Filtro de Linha - 7.550
- o Pendrive - 37.147

Anexo C - ETP PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO															
Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil (I)	Cargo SGD	Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Qtd. Perfil (I)	Fator k	Custo por profissional Salário c/ fator k	Custo mensal total salário c/ fator k	Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II)	Multiplificador se perfil terá hora extra	Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III)	Custo da hora extra por profissional (IV)	Custo total mensal estimado da hora extra (V)	Custo mensal total do perfil com fator k + hora extra	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet/ por Perfil	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet Total Perfil
1 - Grupo Administração de aplicações, gerenciamento de plataformas e serviços de TIC.	Administrador de sistema operacional senior - Atualização SCCM e Intune	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	1	2	R\$ 284,85	R\$ 284,85	R\$ 19.275,26	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de sistema operacional senior - administrador da intranet	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 18.990,41	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de segurança Sênior - gestão do parque, openshift e AD	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	3	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 88.083,27	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 1.321,29	R\$ 89.404,56	R\$ 415,02	R\$ 1.245,06
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Aplicação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) - GERINF	R\$ 17.851,64	1	1,94	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18	R\$ 173,16	1	2	R\$ 519,48	R\$ 519,48	R\$ 35.151,66	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - logística de projetos TIC e suporte aos SSIs	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530) - GERSUP	R\$ 10.365,31	1	1,98	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	R\$ 102,62	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 20.523,31	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior - Automação e integração	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (CBO: 2124-05)- DESTEC-03	R\$ 15.025,93	1	1,95	R\$ 29.300,56	R\$ 29.300,56	R\$ 146,50	1	2	R\$ 439,50	R\$ 439,50	R\$ 29.740,06	R\$ 415,02	R\$ 415,02
2 - Grupo Administração de infraestrutura de virtualização e backup.	Administrador de segurança Sênior - Virtualização (Linux e Cloud/Windows)	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	2	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 58.722,18	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 880,86	R\$ 59.603,04	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de sistema operacional senior - S.O. Cliente	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	R\$ 9.542,92	1	1,99	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41	R\$ 94,95	1	2	R\$ 284,85	R\$ 284,85	R\$ 19.275,26	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Virtualização	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) - GERINF	R\$ 17.851,64	1	1,94	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18	R\$ 173,16	1	2	R\$ 519,48	R\$ 519,48	R\$ 35.151,66	R\$ 415,02	R\$ 415,02
3 - Grupo Administração de banco de dados	Administrador de segurança Sênior - Oracle e segurança de banco	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	2	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 58.722,18	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 880,86	R\$ 59.603,04	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de banco de dados Sênior - SQL Server	Administrador de banco de dados - Sênior (CBO: 2123-5) - ABD-03	R\$ 10.800,36	1	1,98	R\$ 21.384,71	R\$ 21.384,71	R\$ 106,92	1	2	R\$ 320,76	R\$ 320,76	R\$ 21.705,47	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de banco de dados Sênior - Banco orientado a objeto e Postgres	Administrador de banco de dados - Sênior (CBO: 2123-5) - ABD-03	R\$ 10.800,36	1	1,98	R\$ 21.384,71	R\$ 21.384,71	R\$ 106,92	1	2	R\$ 320,76	R\$ 320,76	R\$ 21.705,47	R\$ 415,02	R\$ 415,02


Anexo C - ETP PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO															
Ilha de Atendimento de nível 3 (Especialista)	Perfil (I)	Cargo SGD	Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Qtd. Perfil (II)	Fator k	Custo por profissional Salário c/ fator k	Custo mensal total salário c/ fator k	Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (III)	Multiplificador se perfil terá hora extra	Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III)	Custo da hora extra por profissional (IV)	Custo total mensal estimado da hora extra (V)	Custo mensal total do perfil com fator k + hora extra	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet/ por Perfil	Custo Mensal Outros Custos laptop e internet Total Perfil
4 - Grupo Segurança de TIC.	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25) - GERSEG	R\$ 21.333,33	1	1,93	R\$ 41.173,33	R\$ 41.173,33	R\$ 205,87	1	2	R\$ 617,61	R\$ 617,61	R\$ 41.790,94	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de segurança Sênior	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	R\$ 15.056,97	4	1,95	R\$ 29.361,09	R\$ 117.444,36	R\$ 146,81	1	2	R\$ 440,43	R\$ 1.761,72	R\$ 119.206,08	R\$ 415,02	R\$ 1.660,08
5 - Grupo Administração de redes de comunicação	Administrador de redes Sênior - infra	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	2	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 40.919,98	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 613,80	R\$ 41.533,78	R\$ 415,02	R\$ 830,04
	Administrador de redes Sênior - monitoramento	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	1	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 20.459,99	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 306,90	R\$ 20.766,89	R\$ 415,02	R\$ 415,02
	Administrador de redes Sênior - telefonia	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	R\$ 10.333,33	1	1,98	R\$ 20.459,99	R\$ 20.459,99	R\$ 102,30	1	2	R\$ 306,90	R\$ 306,90	R\$ 20.766,89	R\$ 415,02	R\$ 415,02
6 - Grupo Atendimento aos usuários	Analista de suporte Sênior	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) - ASUPCOMP-03	R\$ 7.487,05	1	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71	R\$ 75,99	0	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 15.198,71	R\$ 415,02	R\$ 415,02
				26			R\$ 680.012,87					R\$ 9.379,62	R\$ 689.392,49		R\$ 10.790,52
Cálculo detalhado da hora extra estimada: 1. Considerou-se que a carga horária mensal de trabalho para cada perfil profissional é de 200 horas; 2. Com base nesse parâmetro, foi calculado o custo da hora trabalhada para cada perfil em cada ilha “Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II) “; 3. Para os perfis das ilhas em que há previsão de horas extras, a quantidade estimada dessas horas foi registrada na coluna “Qtde de hora extra mensal estimada por profissional (III) “; 4. O “Custo da hora extra por profissional (IV)” foi obtido multiplicando-se o “Custo da hora de trabalho (Considerando 200h mensais) (II)” pela “Quantidade de hora extra mensal estimada por profissional (III)” e pelo fator de 1,5, considerando que cada hora extra equivale a uma hora e meia de trabalho. 5. Por fim, apresentou-se o “Custo total mensal estimado da hora extra (V)” , calculado multiplicando-se a “Qtd perfil (I)” pelo “Custo da hora extra por profissional (IV)”.													Valor Mensal Estimado Salário (C/ Fator k)	R\$ 680.012,87	
													Valor Mensal Estimado Hora Extra	R\$ 9.379,62	
													Valor Mensal Estimado Laptop+Internet	R\$ 10.790,52	
													Valor Mensal Total Estimado	R\$ 700.183,01	

Feriados Nacionais (13 dias)
1º de janeiro – Confraternização Universal
21 de abril – Tiradentes
1º de maio – Dia do Trabalho
7 de setembro – Independência do Brasil
12 de outubro – Nossa Senhora Aparecida
2 de novembro – Finados
15 de novembro – Proclamação da República
20 de novembro – Dia da Consciência Negra
25 de dezembro – Natal
Feriados com datas móveis
Paixão de Cristo
Carnaval
Corpus Christi
Feriados Estaduais - Rio de Janeiro (1 dia)
23 de abril – Dia de São Jorge
Feriados Municipais - Rio de Janeiro (1 dia)
20 de janeiro – Dia de São Sebastião

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR DO SERVIÇO

GRUPO	ITEM	A: Descrição do Item/Cargo SGD	Unidade de Medida	B: Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Valor mensal) atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025	C: Qtde. do Item	D: Fator k do Cargo	E: Qtd. de Profissionais	F: Custo mensal salário c/ fator k (F= B X D)	G: Custo total de salário mensal c/ fator k do Cargo (G = E X F)	H: Custo total mensal hora-extra do cargo	I: Outros Custos (laptop+Intenet) estimados mensal	J: Custo total mensal do item (J = G + H + I)	K: Custo total do item 24 meses (K = J X C)
1	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5)	Unidade (Mês)	R\$ 10.800,36	24 (meses)	1,98	2	R\$ 21.384,71	R\$ 42.769,42	R\$ 641,52	R\$ 830,04	R\$ 44.240,98	R\$ 1.061.783,52
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15)	Unidade (Mês)	R\$ 9.542,92	24 (meses)	1,99	3	R\$ 18.990,41	R\$ 56.971,23	R\$ 569,70	1245,06	R\$ 58.785,99	R\$ 1.410.863,76
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20)	Unidade (Mês)	R\$ 15.056,97	24 (meses)	1,95	11	R\$ 29.361,09	R\$ 322.971,99	R\$ 4.844,73	R\$ 4.565,22	R\$ 332.381,94	R\$ 7.977.166,56
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10)	Unidade (Mês)	R\$ 10.333,33	24 (meses)	1,98	4	R\$ 20.459,99	R\$ 81.839,96	R\$ 1.227,60	R\$ 1.660,08	R\$ 84.727,64	R\$ 2.033.463,36
	5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20)	Unidade (Mês)	R\$ 7.487,05	24 (meses)	2,03	1	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 15.613,73	R\$ 374.729,52
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05)	Unidade (Mês)	R\$ 15.025,93	24 (meses)	1,95	1	R\$ 29.300,56	R\$ 29.300,56	R\$ 439,50	R\$ 415,02	R\$ 30.155,08	R\$ 723.721,92
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05)	Unidade (Mês)	R\$ 17.851,64	24 (meses)	1,94	2	R\$ 34.632,18	R\$ 69.264,36	R\$ 1.038,96	R\$ 830,04	R\$ 71.133,36	R\$ 1.707.200,64
	8	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25)	Unidade (Mês)	R\$ 21.333,33	24 (meses)	1,93	1	R\$ 41.173,33	R\$ 41.173,33	R\$ 617,61	R\$ 415,02	R\$ 42.205,96	R\$ 1.012.943,04
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530)	Unidade (Mês)	R\$ 10.365,31	24 (meses)	1,98	1	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 20.938,33	R\$ 502.519,92

Total Mensal	R\$ 700.183,01
Total (Anual)	R\$ 8.402.196,12
Total (24 meses)	R\$ 16.804.392,24

 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços	
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares	
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34	

Pesquisa realizada conforme a IN65/2021 , Art. 5º , incisos II e III . Pesquisa para a estimativa mensal de outros custos/itens não atrelados aos perfis (laptop + internet).

I- TABELA DE PREÇOS PESQUISADOS – Outros Custos : Laptop

Item	Data da Busca	Local de Busca	UASG, Site, Fornecedor	Pregão Pesquisado	Item do edital pesquisado	Atende (Sim / Não)	Justificativa	R\$
1	24/02/2026	COMPRASGOV	389178	90012/2025	3	Não	Atende as especificações mínimas Usadas como referência , porém garantia 12 meses	6.290,00
2	24/02/2026	COMPRASGOV	70028	90019/2025	1	Não	Atende as especificações mínimas Usadas como referência , porém garantia 36 meses	6.750,00
3	24/02/2026	COMPRASGOV	389421	90001/2026	4	Não	Não atende as especificações mínimas Usadas como referência , porém garantia 36 meses	3.827,45
4	24/02/2026 11:00 h	Internet	Site DELL Inspiron 15	-	-	Sim	Especificações: Windows11/ I7/15"/SSD 512GB/16GB RAM DDR4/2 anos de garantia	6.214,00
5	24/02/2026 11:21 h	Internet	Site Lenovo ThinkBook Intel Core 7	-	-	Sim	Especificações: Windows11/ I7/15"/SSD 512GB/16GB RAM DDR4/2 anos de garantia	7.933,54
6	24/02/2026 11:40 h	Internet	Site ACER Acer Aspire GO 15	-	-	Sim	Especificações: Windows11/ I7/15"/SSD 512GB/16GB RAM DDR4/2 anos de garantia	6.840,58

Tela da Pesquisa:

Pesquisa Portal Nacional de Compras

Item 1 : Pregão Eletrônico Nº 90012/2025
UASG 389178 - CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - RN

41680761/0001-19

ME/EPP

Adjudicada

TREER TECHNOLOGY LTDA

MG

Valor ofertado (unitário)

Valor negociado (unitário)

R\$ 6.290,0000

-

Chat

Proposta

Valor proposta (unitário | total)

R\$ 6.369.0000 | R\$ 6.369.0000

Quantidade ofertada

1

Participação etapa fechada

Convocação ignorada

Critério de desempate utilizado no aceite da proposta

Não se aplica

Declaração de conteúdo nacional

Não

Valor ofertado (unitário | total)

R\$ 6.290.0000 | R\$ 6.290.0000

Marca/Fabricante

Dell

Participação desempate ME/EPP

Não se aplica

Valor negociado (unitário | total)

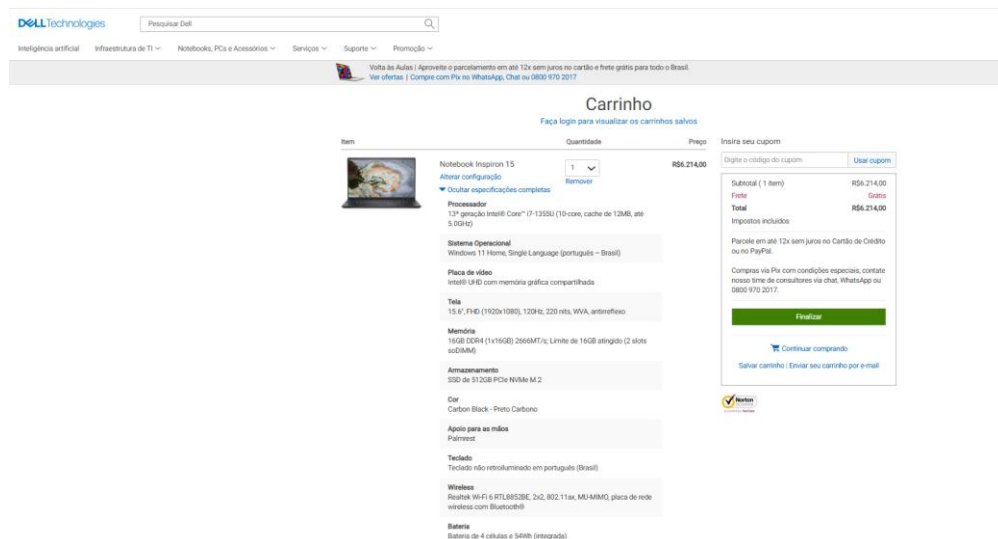
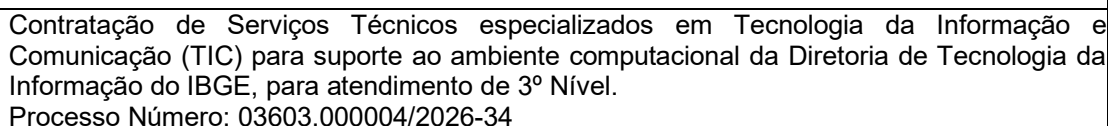
-


Modelo/Versao

latitude

Participação disputa final

Não se aplica



 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34

Documentação/links

Guia de regulamentação e segurança

Cabo

Cabo de alimentação, Brasil

Rótulo de embalagem

Pedido no site Dell.com

Informação de varejo

Dell.com, Encomendar

Etiqueta do processador

Etiqueta do processador Intel® Core™ i7

Gerenciamento de sistemas

Driver do sistema Windows

Etiquetas

Sem etiqueta adicional

Fonte de alimentação

Adaptador CA 65 Watts (Bivolt)

Driver

Driver Wireless Realtek 8852BE

Material de envio

Material de repressa

Etiqueta regulatória

Etiqueta regulatória

Serviço de suporte padrão de hardware

2 anos de serviço Premium Support

Serviço Complete Care

Sem Complete Care

Microsoft Office

Ative seu Microsoft 365 para fazer um teste de 30 dias

Softwares adicionais

Software adicional, LA-BZ

Soluções de segurança doméstica e para pequenas empresas

Avaliação de 30 dias do McAfee Premium

Subtotal (1 item)

R\$6.214,00

Frete

Grátis

Total

R\$6.214,00

Impostos incluídos

Parcela em até 12x sem juros no Cartão de Crédito ou no PayPal.

Compras via Pix com condições especiais, contate nosso time de consultores via chat, WhatsApp ou 0800-070-2017.

Finalizar

Continuar comprando

Salvar carrinho: Enviar seu carrinho por e-mail

Outlet Lenovo Notebooks e Desktops com até 40%OFF! Compre Agora

Economize Ao Adicionar Ao Seu Modelo Agora

Lenovo ThinkBook Intel Core 7 240H 16GB 512GB SSD Windows 11 Pro 16" WUXGA

View Product Summary

De: R\$9.023,99 Desconto R\$1.090,45 (12%)

R\$7.933,54

Seguinte: Escolha Acessórios

Successfully added Lenovo ThinkBook Intel Core 7 240H 16GB 512GB SSD Windows 11 Pro 16" WUXGA to cart

Adicionar Serviço

Serviço

Acessórios

Fechar todas as categorias

Passo 1: Escolha a sua garantia

O que está coberto

3 opções

Economize Ao Adicionar Ao Seu Modelo Agora

Lenovo ThinkBook Intel Core 7 240H 16GB 512GB SSD Windows 11 Pro 16" WUXGA

View Product Summary

De: R\$9.023,99 Desconto R\$1.090,45 (12%)

R\$7.933,54

Seguinte: Escolha Acessórios

Mais rápido: reparações efetuadas no seu local

Mais rápido: reparações efetuadas na sua localização, no dia útil seguinte

Suporte abrangente de hardware e software

* O suporte NBD depende da localização e disponibilidade de peças

1 ano

-R\$342,79

Desconto 37% -R\$296,55

2 anos

Incluso

3 anos

-R\$42,31

Desconto 59% -R\$516,45

1 Year

Incluído

2 anos

-R\$114,26

Desconto 37% -R\$71,45

proteções

Gerente de Serviços Dedicado ***

Cobertura de Acidentes e Retenção de Disco Rígido

Proteção estendida da bateria (SBTY)

Direito de Serviço Internacional (ISE)

* Dependendo da localização e disponibilidade de peças


** Autorização do cliente necessária


*** Mínimo 500 unidades

1 ano

-R\$132,27

Desconto 37% -R\$42,45

 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34



O que procura hoje?

5% OFF na primeira compra cupom: BEMVINDO

Entre ou cadastre-se

2

GAMING


NOTEBOOKS

MONITORES

ACESSÓRIOS

ACER CLUB

ACER EMPRESAS



Home > Notebook > Notebook Para O Dia A Dia

Notebook Acer Aspire GO 15

Modelo: AG15-71PT-72EL ★★★★★ (6)

Intel® Core™ i7-13620H de 13ª geração

Windows 11 Home

16 GB RAM DDR5



512 GB SSD

15.6" touch (1920x1080)

Intel® UHD (integrado)

[Veja mais especificações](#)





Meu carrinho

Produto	Quantidade	Preço
 Notebook Acer Aspire GO 15 AG15-71PT-72EL Intel® Core™ i7-13620H...	- 1 +	De: R\$ 5.999,00 Por: R\$ 5.680,68
Seguro Garantia Estendida + 24 meses		R\$ 1.159,90
 Garanta a proteção para seu produto Veja os benefícios		

AcerClub
Resgate uma recompensa
Fazer login

Cupom de desconto
Insira o código promocional **Aplicar**
Apenas 1 código pode ser aplicado por pedido.


Subtotal	R\$ 5.680,68
Descontos	R\$ 0,00
Frete	Grátis
Seguro	R\$ 1.159,90
Total	R\$ 6.840,58

Compre Junto:



 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34

II- Preços Pesquisados : Outros Custos Internet

Sites Pesquisados:

 **Fibra + Pós**

Vivo Fibra Vivo Fibra + Pós Benefícios Para Empresas


 **Imperdível:** Pague 500 Mega e leve 600 Mega com 1 ano grátis de Perplexity Pro!

VIVO FIBRA

Aproveite Vivo Fibra com oferta exclusiva

OFERTA EXCLUSIVA NO SITE!

Vivo Fibra

 **600 Mega**


✓ 1 ano grátis de IA com Perplexity Pro ⓘ

R\$ 100/mês

Consultar

WhatsApp

Vivo Fibra

 **700 Mega**


✓ 1 ano grátis de IA com Perplexity Pro ⓘ

R\$ 150/mês

Consultar

WhatsApp

Vivo Fibra

 **1 Giga**

✓ 1 ano grátis de IA com Perplexity Pro ⓘ

R\$ 300/mês

Consultar

WhatsApp

* Oferta exclusiva no site

MENOR PREÇO

500 Mega

De R\$ 129,99
Por **R\$ 99,99/mês**

Contratar agora →

Navegue, estude, jogue e trabalhe com a velocidade ideal para o dia a dia.

+ Modem WiFi e serviços inclusos


ESCOLHA STREAMING


700 Mega

De R\$ 149,99
Por **R\$ 109,99/mês**


Contratar agora →

Escolha uma opção de streaming para adicionar ao seu plano por um valor especial

☐  **Paramount+**
Básico com Anúncios

☐  **HBO Max**
Básico com Anúncios

+ Modem WiFi e serviços inclusos


 **1 Giga**


Globoplay


De R\$ 159,99
Por **R\$ 129,99/mês**

Contratar agora →

Escolha uma opção de streaming para adicionar ao seu plano por um valor especial

☒  **Globoplay**
Plano Padrão com Anúncios

☐  **Paramount+**
Básico com Anúncios

☐  **HBO Max**
Básico com Anúncios

+ Modem WiFi 6 e serviços inclusos

2 Giga


HBO MAX + Paramount+

De R\$ 419,99
Por **R\$ 369,99/mês**

Contratar agora →

Com HBO Max e Paramount+ inclusos no plano


+ Modem WiFi 7 e serviços inclusos

 **nio**

Compre pelo 0800 031 0453 ☎

Nio Fibra Essencial

500 Mega


 Roteador Wi-Fi


R\$ 100 /mês
ou R\$ 90 /mês no cartão de crédito.

Eu quero

Nio Fibra Super

700 Mega

 12 meses por nossa conta


 Roteador Wi-Fi 6
mais estabilidade, menos latência


R\$ 130 /mês
ou R\$ 120 /mês no cartão de crédito.


Eu quero

Nio Fibra Ultra

1 Giga


 12 meses por nossa conta

 1 ponto extra Wi-Fi 6 Mesh
cobertura ampliada

 Roteador Wi-Fi 6
mais estabilidade, menos latência

R\$ 160 /mês
ou R\$ 150 /mês no cartão de crédito.

Eu quero

 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34

Apresentação Laptop


Item	Configuração Pesquisada: Windows11/ I7/15"/SSD 512GB/16GB RAM DDR4/2 anos de garantia	Valor
4	Dell Notebook Inspiron 15	R\$ 6.214,00
5	Lenovo ThinkBook Intel Core 7 240H 16GB 512GB SSD Windows 11 Pro 16"	R\$ 7.933,54
6	Notebook Acer Aspire GO 15	R\$ 6.840,58
	Média	R\$ 6.996,04
	Mediana	R\$ 6.840,58

Apresentação Internet:

Provedor	
Vivo 700 Mega	R\$ 150,00
NIO 700 Mega	R\$ 130,00
TIM 700 Mega	R\$ 109,99
Mediana	R\$ 130,00

OUTROS CUSTOS – VALOR FINAL

Acréscimo Mensal por Perfil - Notebook	R\$ 285,02
Acréscimo Mensal por Perfil - Internet	R\$ 130,00
Outros Custos Total Mensal por perfil	R\$ 415,02

 Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Relatório de Pesquisa de Preços											
	Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares											
	Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível. Processo Número: 03603.000004/2026-34											

Os valores constantes do Anexo II, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, cumprem o disposto da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços e os procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite estão demonstrados na Nota Metodológica do Modelo (2025) disponível no site da SGD : https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/sei_52378106_nota_tecnica_31169.pdf

Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço e em dois anos, conforme Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023, e atualizações:

ITEM	A: Descrição do Item/Cargo SGD	Unidade de Medida	B: Salário de Referência Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Valor mensal) atualizado pela - Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025	C: Qtde. do Item	D: Fator k do Cargo	E: Qtd. de Profissionais	F: Custo mensal salário c/ fator k (F= B X D)	G: Custo total de salário mensal c/ fator k do Cargo (G = E X F)	H: Custo total mensal hora- extra do cargo	I: Outros Custos (laptop+Intenet) estimados mensal	J: Custo total mensal do item (J = G + H + I)	K: Custo total do item 24 meses (K = J X C)
1	Administrador de banco de dados - Sênior (CBO: 2123-5) - ABD-03	Unidade (Mês)	R\$ 10.800,36	24 (meses)	1,98	2	R\$ 21.384,71	R\$ 42.769,42	R\$ 641,52	R\$ 830,04	R\$ 44.240,98	R\$ 1.061.783,52
2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) - ASO-03	Unidade (Mês)	R\$ 9.542,92	24 (meses)	1,99	3	R\$ 18.990,41	R\$ 56.971,23	R\$ 569,70	R\$ 1.245,06	R\$ 58.785,99	R\$ 1.410.863,76
3	Administrador em segurança da Informação Sênior (CBO: 2123-20) - ASEG-03	Unidade (Mês)	R\$ 15.056,97	24 (meses)	1,95	11	R\$ 29.361,09	R\$ 322.971,99	R\$ 4.844,73	R\$ 4.565,22	R\$ 332.381,94	R\$ 7.977.166,56
4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) - ARED-03	Unidade (Mês)	R\$ 10.333,33	24 (meses)	1,98	4	R\$ 20.459,99	R\$ 81.839,96	R\$ 1.227,60	R\$ 1.660,08	R\$ 84.727,64	R\$ 2.033.463,36
5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) - ASUPCOMP-03	Unidade (Mês)	R\$ 7.487,05	24 (meses)	2,03	1	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 15.613,73	R\$ 374.729,52
6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (CBO: 2124-05)- DESTE-03	Unidade (Mês)	R\$ 15.025,93	24 (meses)	1,95	1	R\$ 29.300,56	R\$ 29.300,56	R\$ 439,50	R\$ 415,02	R\$ 30.155,08	R\$ 723.721,92
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO: 1425-05) - GERINF	Unidade (Mês)	R\$ 17.851,64	24 (meses)	1,94	2	R\$ 34.632,18	R\$ 69.264,36	R\$ 1.038,96	R\$ 830,04	R\$ 71.133,36	R\$ 1.707.200,64
8	Gerente de segurança da informação (CBO: 1425-25) - GERSEG	Unidade (Mês)	R\$ 21.333,33	24 (meses)	1,93	1	R\$ 41.173,33	R\$ 41.173,33	R\$ 617,61	R\$ 415,02	R\$ 42.205,96	R\$ 1.012.943,04
9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 142530) - GERSUP	Unidade (Mês)	R\$ 10.365,31	24 (meses)	1,98	1	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	R\$ 0,00	R\$ 415,02	R\$ 20.938,33	R\$ 502.519,92

Total Mensal	R\$ 700.183,01
Total (Anual)	R\$ 8.402.196,12
Total (24 meses)	R\$ 16.804.392,24

**Relatório de Pesquisa de Preços**

Responsável Técnico: Patricia Zamprogno Tavares

Contratação de Serviços Técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível.
Processo Número: 03603.000004/2026-34



Documento assinado eletronicamente por FLAVIA MARINHO DE LIMA, Coordenador, em 15 de Junho de 2026, às 19:55:40, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 7885745927389662030 e o código CRC A729F40D.



Documento assinado eletronicamente por DANIELA SANT ANA DE OLIVEIRA, Assessor Técnico Especializado, em 17 de Junho de 2026, às 11:14:05, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 3271167788355402254 e o código CRC 9E38C84E.



Documento assinado eletronicamente por PATRICIA ZAMPROGNO TAVARES, Gerente Nível II, em 17 de Junho de 2026, às 19:25:36, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 4371167246368916481 e o código CRC ABD7B366.



Documento assinado eletronicamente por MARCOS VINICIUS FERREIRA MAZONI, Diretor, em 18 de Junho de 2026, às 10:29:17, horário de Brasília, com fundamento legal no § 3º do Art. 4º do Decreto Nº 10.543, de 13 de Novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://transparenciasda.ibge.gov.br/docs/validador.jsf> informando o código verificador 6859312815052404047 e o código CRC C7EAD1EC.

IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Contrato 21/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
21/2026	114601-IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA	ALINE STANGE	26/06/2026 14:51 (v 0.4)
Status			
CONCLUIDO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	66/2026	03603.000004/2026-34

CONTRATO

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

A FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, com sede na Av. Franklin Roosevelt, 146, na cidade de Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 33.787.094/0001-40, neste ato representado(a) pelo(a) [cargo e nome], nomeado(a) pela Portaria nº XX, de [dia] de [mês] de [ano], publicada no DOU de [dia] de [mês] de [ano], portador da Matrícula Funcional nº [nº matrícula], doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo nº 03603.000004/2026-34 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº XX/XXXX, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses podendo ser prorrogado até o limite legal, com pagamento fixo mensal, POR DEMANDA, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, nos termos da tabela abaixo, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QTD DE PROFIS- SIONAIS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTI- DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

1	1	Administrador de banco de dados Sênior (CBO: 2123-5) -ABD-03	27014	2	Mês	24		
	2	Administrador de sistemas operacionais Sênior (CBO: 2123-15) -ASO-03	27014	3	Mês	24		
	3	Administrador em segurança da informação Sênior (CBO: 2123-20) -ASEG-03	27014	11	Mês	24		
	4	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (CBO: 2124-10) -ARED-03	27014	4	Mês	24		
	5	Analista de suporte computacional Sênior (CBO: 2124-20) -ASUPCOMP-03	27014	1	Mês	24		
	6	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação Sênior (CBO: 2124-05) -DESTEC-03 CATSER: 27014	27014	1	Mês	24		
	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (CBO:1425-05) -GERINF	27014	2	Mês	24		
	8	Gerente de segurança da informação (CBO:1425-25) -GERSEG	27014	1	Mês	24		
	9	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO: 1425-30) -GERSUP	27014	1	Mês	24		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses** contados **a partir de 29/10/2026**, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

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

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

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

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

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

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

2.4. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.5. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.6. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.7. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx).

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

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

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

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

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

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

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

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de **30 (trinta) dias**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de **30 (trinta) dias**;

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

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

8.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

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

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is):

9.35.1. Unidade Canabarro: Rua General Canabarro 706, Maracanã, Rio de Janeiro/RJ.

9.35.2. Unidade Equador: Rua Equador 588, Santo Cristo, Rio de Janeiro/RJ.

9.35.3. Unidade Horto: Rua Pacheco Leão, 1235 - Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro - RJ, 22460-905

9.35.4. Unidade SEDE: Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro, Rio de Janeiro –

9.35.5. RJ Unidade LUCAS: Av. Brasil, 15671 - Parada de Lucas, Rio de Janeiro – RJ

9.36. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.37. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.

9.37.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

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

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

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

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

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

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

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.7. O CONTRATANTE poderá ainda:

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

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

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

I) Gestão/Unidade: [...];

II) Fonte de Recursos: [...];

III) Programa de Trabalho: [...];

IV) Elemento de Despesa: [...];

V) Plano Interno: [...];

VI) Nota de Empenho: [...];

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal no Rio de Janeiro, Seção Judiciária do Rio de Janeiro para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

19. Responsáveis

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

CLAUDIA GOULART DE SIQUEIRA

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO Nº/2026

(Processo Administrativo nº 03603.000004/2026-34)

EMPRESA:			CARIMBO OU Nº CNPJ				
ENDEREÇO:							
CEP:							
TEL:							
CEL:							
INSCRIÇÃO ESTADUAL:							
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.	Custo unitário mensal do perfil multiplicado pelo fator k	VALOR UNITÁRIO - mensal (R\$)	VALOR TOTAL - 24 meses (R\$)
1	1						
	2						
	...						
TOTAL							
IMPORTA A PRESENTE PROPOSTA NO VALOR DE: (valor por extenso)							
DECLARAMOS que os a proposta apresentada compreende todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos, incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e inteira submissão às condições estabelecidas no Edital do Pregão nº/2026.							
PRAZO DE EXECUÇÃO			VALIDADE DA PROPOSTA: 90 (noventa) dias corridos.				
Conforme Edital							
GARANTIA			ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA PROPOSTA:				
Conforme Edital							
LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO							
Conforme Edital							
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO			Rio de Janeiro/RJ, ____ de _____ de 2026.				
Conforme Edital							

Dados Bancários da Empresa:

Banco:

Agência:

Conta:

Praça:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA FINS DE ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome:

Cargo:

Telephone:

E-mail: