



CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE SUSTENTAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. OBJETO

1.1. Contratação emergencial de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº. 14.133/21, com cláusula de vigência contratual condicionada ao tempo necessário para conclusão do processo licitatório objeto do Pregão Eletrônico n.º 90.002/2025 que está suspenso por Decisão judicial (192050413) e por Decisão do TCDF (192050875).

1.2. A vigência da presente contratação emergencial terá prazo máximo de 1(um) ano, conforme art. 75, inciso VIII, da Lei nº. 14.133/21, contado da data de ocorrência da emergência - que se iniciará a partir do término da vigência do Termo Aditivo 6 Contrato 18/2020 - PCDF (193251714) - a partir de 20/03/2026, vedadas a prorrogação do contrato a ser firmado e a recontração de empresa já contratada com base em nova contratação emergencial.

1.3. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no <https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca> – CATMAT/CATSER e as especificações constantes deste Termo de Referência, prevalecerão as especificações contidas neste TR.

1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, entendido como um bem de consumo com alta elasticidade-renda da demanda, e que pode ser identificado por características como ostentação, opulência, requinte ou forte apelo estético, em observância a definições de classificação de bens regulamentadas pelo [Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021](#).

1.5. O contrato deve possuir cláusula de vigência contratual condicionada ao tempo necessário para conclusão do processo licitatório regular em andamento.

1.6. Informa-se que em observância ao art. 19, §2º, ambos da Lei nº. 14.133/21, e do art. 36, §1º do Decreto Distrital nº 44.330/2023, procedeu-se à consulta ao catálogo eletrônico de padronização do Poder Executivo Federal disponível no Portal Nacional de Compras e Contratações – PNCP, disponível em <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/catalogo-eletronico-de-padronizacao>, contudo o objeto em tela não consta no referido catálogo, e portanto, foi catalogado em consonância com o Catálogo de Materiais e Serviços - CATMAT/ CATSER do Compras.gov.br.

1.7. Os serviços de suporte e sustentação à infraestrutura e operações de TIC da PCDF são da forma contínua, na forma do art. 15 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017, pois em razão de sua essencialidade, visam atender à necessidade da PCDF de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do funcionamento das atividades finalísticas dos Departamentos e demais Unidades Policiais, de modo que sua interrupção comprometerá severamente a prestação dos serviços públicos e o cumprimento da missão institucional da PCDF.

1.8. Os serviços detalhados neste Termo de Referência não se caracterizam como prestação de mão-de-obra exclusiva, pois a contratação refere-se à prestação de serviços técnicos especializados na área de sustentação e melhoria contínua de Tecnologia da Informação e Comunicação baseados em Itens de Configuração (ICs), não se exigindo nesta contratação os requisitos contidos no Art. 17 da IN SLTI/MP nº 05/2017.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

2.1. **Da situação emergencial:** A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), órgão permanente de segurança pública, possui a competência constitucional de exercer as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais. Para o cumprimento desta missão crítica, que não admite interrupção sob risco de grave lesão à ordem pública e à segurança da sociedade, a instituição depende intrinsecamente de um ecossistema de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponível, íntegro e seguro.

2.2. A situação de emergência configura-se por fato alheio à vontade da Administração: a **suspensão judicial e administrativa** do Pregão Eletrônico nº 90.002/2025, determinada pela 8ª Vara da Fazenda Pública do DF (Decisão Judicial (192050413)) e pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (Despacho Singular 003/2026 - GDCMM - TCDF (192050875)) em janeiro de 2026. Tal intervenção impede a homologação do certame regular e a assinatura do novo contrato antes do término do vínculo atual, criando um hiato temporal que coloca em risco a continuidade dos serviços.

2.2.1. Ressalta-se que a Administração agiu com a devida antecedência e planejamento, tendo iniciado os estudos para a nova contratação regular (Processo SEI nº 00052-00026125/2022-41) ainda em setembro de 2022. O certame licitatório (Pregão Eletrônico nº 90.002/2025) tramitou regularmente até a fase de julgamento, conforme **Relatório 11 Situação Contratação Regular** (193248717).

2.2.2. **Enquadramento legal:** a presente contratação fundamenta-se na **situação emergencial**, conforme preconiza o **art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021**, decorrente da iminente extinção da vigência do contrato atual (Contrato nº 18/2020) em **20 de março de 2026**, sem possibilidade legal de nova prorrogação ordinária. Cita-se:

(...)

Artigo 75 - É dispensável a licitação:

(...)

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

(...)

2.2.3. **Da situação da contratação regular:** O processo administrativo nº **00052-00026125/2022-41**, destinado à contratação regular de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de sustentação e manutenção de infraestrutura e operações de Tecnologia da Informação, encontra-se regularmente instruído e teve seu trâmite iniciado em setembro de 2022, com a formalização da demanda e constituição da Comissão de Planejamento da Contratação. Conforme apontado no **Relatório 11 Situação Contratação Regular** (193248717), ficou identificado que o atraso do regular e a sua não conclusão a tempo decorreram de uma combinação de fatores externos e complexidade técnica:

- 2.2.4. **Intervenções do TCDF:** O processo sofreu duas suspensões significativas pelo Tribunal de Contas. A primeira ocorreu logo após a publicação inicial em março de 2025, exigindo quatro meses para ajustes e autorização de continuidade. A segunda ocorreu em 07/01/2026, por meio de novo despacho singular, paralisando o certame novamente.
- 2.2.5. **Judicialização do Certame:** Em 03/01/2026, o processo enfrentou uma decisão judicial de suspensão via Agravo de Instrumento, o que impediu o prosseguimento da contratação logo após a fase de recursos administrativos.
- 2.2.6. **Complexidade no Julgamento das Propostas:** A fase de lances e análise técnica foi morosa devido à necessidade de múltiplas diligências e análises de atestados de capacidade técnica das três primeiras colocadas. Isso demonstra que as propostas iniciais não atenderam plenamente aos requisitos ou exigiram esclarecimentos profundos, estendendo o julgamento de agosto a dezembro de 2025.
- 2.2.7. **Extensa Fase Interna:** O tempo decorrido entre o início do planejamento (setembro/2022) e a primeira assinatura do Termo de Referência (novembro/2024) indica uma fase preparatória que consumiu cerca de 26 meses, o que reduziu a margem para lidar com imprevistos

nas fases subsequentes.

- 2.2.8. **Situação Atual:** No momento do relatório (27/01/2026), o processo encontra-se suspenso por força de decisão judicial e do TCDF, o que levou a administração a adotar providências para viabilizar a manutenção emergencial do serviço de sustentação de TI

2.2.9. Desde então, foram observadas todas as etapas legais e procedimentais exigidas para contratações de elevada complexidade técnica, incluindo a elaboração, análise e aprovação do Documento de Oficialização da Demanda, Estudo Técnico Preliminar, Estimativa de Custos, Mapa de Riscos e sucessivas versões do Termo de Referência, além das manifestações técnicas, administrativas, jurídicas e de controle interno.

2.2.10. A despeito da atuação diligente da Administração, a **conclusão tempestiva do processo restou prejudicada por fatores alheios à sua governabilidade direta**, notadamente:

- 2.2.11. (i) a necessidade de sucessivas adequações técnicas e documentais decorrentes de solicitações dos órgãos de controle;
- 2.2.12. (ii) a suspensão cautelar do certame determinada pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, que impôs a revisão integral dos artefatos da contratação;
- 2.2.13. (iii) o elevado volume de pedidos de esclarecimento, impugnações e recursos administrativos apresentados por licitantes; e
- 2.2.14. (iv) a posterior judicialização do procedimento licitatório, com decisão judicial suspendendo o pregão eletrônico.

2.2.15. Registra-se que, em todos os momentos, a Administração adotou providências tempestivas e compatíveis com a complexidade do objeto, visando à mitigação de riscos, à preservação do interesse público e à estrita observância dos princípios da legalidade, da eficiência, da motivação e da segurança jurídica. Assim, eventual dilação temporal não decorre de inércia administrativa, mas sim da conjugação de fatores técnicos, procedimentais e de controle externo e judicial, plenamente documentados nos autos.

2.2.16. **Da necessidade de contratação direta:** A contratação alinha-se ao Decreto Distrital nº 44.330/2023 e segue os ritos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. A opção pela Dispensa de Licitação visa exclusivamente cobrir o período necessário para a resolução do litígio jurídico e a conclusão do processo licitatório regular, limitando-se ao estritamente necessário para evitar a descontinuidade do serviço público essencial.

2.2.17. É competência da Divisão de Tecnologia – DITEC garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação do ambiente tecnológico, o que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas de TIC.

2.2.18. O ambiente da PCDF é composto por uma infraestrutura híbrida e complexa, com diversidade de fabricantes e tecnologias críticas. O quadro atual de servidores da Divisão de Tecnologia (DITEC) não comporta, quantitativamente, a absorção da carga de trabalho de sustentação e suporte técnico em níveis 1, 2 e 3 para mais de 5.000 usuários e dezenas de unidades descentralizadas. A execução indireta justifica-se pela especialização necessária e pela impossibilidade de atendimento pela força de trabalho interna, conforme o modelo de gestão de TIC vigente.

2.2.19. A contratação manterá o alinhamento com as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT) e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2024-2027) da PCDF, assegurando que, mesmo em regime emergencial, não haja degradação na qualidade dos serviços prestados.

2.2.20. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e nos dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.2.21. A contratação deverá dar continuidade aos processos de negócio da PCDF, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, links de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos, ressaltando-se que o desenvolvimento de novas aplicações é de responsabilidade dos servidores policiais.

2.2.22. **Da necessidade do serviço:**

2.2.23. Os serviços objeto desta contratação consistem na sustentação técnica especializada, operação, monitoramento e manutenção do ambiente computacional da PCDF. Trata-se de atividade de natureza contínua e estratégica, vital para o funcionamento de Delegacias, sistemas de investigação, inteligência policial, registro de ocorrências e atendimento ao cidadão. A paralisação destes serviços implicaria o colapso imediato da capacidade operativa da Polícia Civil.

2.2.24. A Polícia Civil do Distrito Federal – CONTRATANTE tem competência para exercer as funções de polícia judiciária e elucidar infrações penais, exceto as militares, além de promover a cidadania, conforme definido no Mapa Estratégico Corporativo - Programa Avançar 3º Ciclo (2024 a 2027) e, para tanto, necessita de ferramentas, pessoas e tecnologias adequadas para suportar suas necessidades.

2.2.25. A PCDF, como parte integrante da Administração Pública do Distrito Federal, tem como um de seus objetivos e desafios acompanhar a modernização do Poder Executivo, bem como prover uma adequada infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, visando atender as demandas especializadas e destinadas à viabilização de sistemas sensíveis no campo da investigação policial e da inteligência.

2.2.26. Em 2019, a Polícia Civil do Distrito Federal, diante da necessidade da contratação de empresa especializada para promover a modernização e manutenção do ambiente tecnológico da PCDF, elaborou Termo de Referência cujo objeto contemplava a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e suporte técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da PCDF, de forma a prover soluções com base em modelos, processos e procedimentos operacionais integrados, seguros e contínuos, voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade no ambiente de tratamento e guarda de informações, formado por um parque físico e lógico constituídos por diversos fabricantes.

2.2.27. Tal Termo de Referência possibilitou o Pregão Eletrônico nº 10/2019 (Processo SEI 0052000034/2017), formalizado com a assinatura do Contrato nº 18/2020, em 20 de março de 2020, com o valor inicial de R\$9.626.728,25 (nove milhões seiscentos e vinte e oito reais e vinte e cinco centavos), que atualmente conta com quatro prorrogações contratuais ordinárias e um aditivo no valor de 25%.

2.2.28. O contrato atual tem como base a quantidade de Itens de Configuração (ICs) presentes no ambiente de TIC, e sua sustentação. O custo do contrato é gerado com base nessa quantidade de ICs.

2.2.29. A PCDF possui sede na cidade de Brasília, bem como delegacias localizadas em diversas áreas do Distrito Federal, havendo possibilidade de criação de novas Unidades Policiais de acordo com a necessidade do Governo do Distrito Federal.

2.2.30. Atualmente a PCDF possui aproximadamente 5.500 (cinco mil e quinhentos) usuários dos recursos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo os usuários externos que utilizam os requisitos de atendimento, sustentação, monitoramento, suporte a serviços digitais, sites e sistemas disponibilizados à sociedade pela Instituição.

2.2.31. É competência da Divisão de Tecnologia – DITEC garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação do ambiente tecnológico, o que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas de TIC.

2.2.32. O objeto desta contratação aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede, além dos serviços dos processos de melhoria contínua.

2.2.33. Os serviços a serem contratados são de **natureza continuada**, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção dos ativos de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e nos dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.2.34. Há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional da PCDF, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

2.2.35. O atual quadro de servidores policiais se mostra insuficiente quantitativamente para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação. Estes policiais são responsáveis pela gestão das áreas de Infraestrutura, Redes, Sistemas Corporativos, Banco de Dados, e outros projetos da Instituição, bem como pelo Desenvolvimento e Sustentação dos Sistemas da PCDF.

2.2.36. A defasagem do quantitativo de servidores policiais lotados na DITEC constitui-se em um cenário que certamente reflete a situação da Instituição como um todo. Na área de Tecnologia da Informação e Comunicação deveria haver uma relação entre a demanda estratégica prevista no PDTIC delineada pelo CGTIC e o número de servidores disponíveis para a consecução das metas estabelecidas, já que a instituição se movimenta, cresce, produz e entrega serviços à sociedade quase sempre materializados e registrados nos sistemas corporativos.

2.2.37. Diante deste quadro, há necessidade da execução indireta destes serviços, fato esse amparado na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997.

"Decreto nº 2.271/1997 - Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade. §10 As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, cópia, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta."

2.2.38. Os serviços a serem contratados deverão suportar a continuidade dos processos de negócio da PCDF, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais (e respectivas funcionalidades, p. ex.: correio eletrônico e comunicações corporativas; servidor de aplicação; servidor web; servidor de arquivos etc.), redes locais e remotas, links de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos, ressaltando-se que o desenvolvimento de novas aplicações é de responsabilidade dos servidores policiais.

2.2.39. Portanto, cabe à DITEC promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas do mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, em consonância com as necessidades das áreas que compõem a PCDF, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais.

2.3. **O objeto da contratação se limite, em termos qualitativos e quantitativos, ao que for estritamente indispensável para o equacionamento da situação emergencial (Decisão Normativa nº. 3.500/1999 TCDF):** a contratação se limitará ao estritamente necessário para atender ao indispensável para o equacionamento da situação emergencial e a continuidade do serviço prestado, sendo que o contrato conterá cláusula de rescisão antecipada caso a licitação regular seja concluída antes.

2.3.1. O contrato deve possuir cláusula de vigência contratual condicionada ao tempo necessário para conclusão do processo licitatório regular em andamento.

2.4. **Da governança de TIC:** A Governança de TIC é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir o suporte e contribuir para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos.

2.4.1. Uma Governança de TIC eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários.

2.4.2. Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TIC, como, por exemplo:

- MGP-SISP - Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP;
- Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI);
- BSC - Balanced Scorecard;
- ABNT NBR ISO/IEC 20000 (Tecnologia da informação - Gestão de serviços);
- ABNT NBR ISO/IEC 27001 (Requisitos - Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade - Sistemas de gestão da segurança da informação);
- ABNT NBR ISO/IEC 27002 (Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade - Controles de segurança da informação);
- PMBOK - Project Management Body of Knowledge;
- ITIL - Information Technology Infrastructure library;
- COBIT - Control Objectives for Information and related Technology;
- PRINCE2 - Projects IN Controlled Environments.

2.4.3. Para atender aos princípios da Governança de TIC, o framework adotado na Administração Pública é a Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelece um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os processos de negócios.

2.4.4. A utilização da biblioteca ITIL atende às recomendações de órgãos de controle, a partir do egrégio Tribunal de Contas da União:

... para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de TI, tais como a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos. O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infrastructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de "melhores práticas" utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo justificável. (Acórdão nº 1603/2008/TCU) Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos - ITIL e ISO/IEC 17799 são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governo federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos. Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008 (p. 42) "recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que: f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, ITIL); g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando os boas práticas sobre o tema NBR ISO/IEC 20.000, ITIL" (Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)

2.4.5. As demandas da CONTRATANTE por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC, processos formais de gestão de serviços e adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, para assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

2.4.6. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela DITEC.

2.4.7. Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para a CONTRATANTE, ao mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, o Órgão se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela CONTRATADA, sem risco à continuidade do negócio da Instituição.

3. NECESSIDADE E IMPORTÂNCIA DA CONTRATAÇÃO

3.1. A prestação de serviços continuará a prover:

3.1.1. A estabilidade e eficácia dos recursos computacionais e sistemas de Informação para a estrutura da CONTRATANTE e para seus processos institucionais e estratégicos, onde se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente;

3.1.2. a independência tecnológica;

3.1.3. a ampliação da governança de TIC;

3.1.4. a segurança de dados e informações;

3.1.5. a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços;

3.1.6. a transferência de conhecimento no tempo adequado;

3.1.7. o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços de TIC fornecidos;

3.1.8. a gestão da sustentação da administração, operação e suporte de TIC;

3.1.9. a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN SGD/ME nº 94/2022.

4. OBJETIVOS PRETENDIDOS

4.1. **A contratação terá como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:**

- 4.1.1. A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;
- 4.1.2. A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhadas às metas e ao planejamento estratégico;
- 4.1.3. A garantia de maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;
- 4.1.4. A manutenção e a ampliação da base de conhecimento;
- 4.1.5. A evolução contínua do Catálogo de Serviços;
- 4.1.6. A sustentação do ambiente de TIC da CONTRATANTE;
- 4.1.7. A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.

4.2. **Como objetivos específicos a contratação promoverá:**

- 4.2.1. a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;
- 4.2.2. a evolução da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB - Configuration Management Database);
- 4.2.3. o amadurecimento da base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;
- 4.2.4. o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, tais como: ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP e SGD aplicáveis ao presente caso;
- 4.2.5. a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos Itens de Configuração sustentados dentro dos Índices Mínimos de Serviços alcançados.

5. **RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

5.1. A contratação pretendida visa garantir o acesso dos usuários aos serviços prestados por esta DITEC, garantindo a alta disponibilidade da infraestrutura de TIC e dos Sistemas Corporativos, permitindo à CONTRATANTE a busca pela missão Institucional e possibilitando:

- 5.1.1. Garantir o bom funcionamento e a segurança da infraestrutura de rede, bancos de dados e de sistemas da CONTRATANTE;
- 5.1.2. Garantir o alto índice de disponibilidade dos recursos tecnológicos de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.3. Propiciar e suportar o crescimento da infraestrutura de TIC e dos serviços da CONTRATANTE;
- 5.1.4. Otimizar os serviços e os recursos de TIC utilizados pela CONTRATANTE;
- 5.1.5. Otimizar os processos de gestão de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.6. Avaliar e mitigar riscos de falhas da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.7. Promover a estabilidade da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.8. Promover a melhoria contínua da Problema e Requisição de Mudança de TIC da CONTRATANTE;
- 5.1.9. Propiciar a integração e a interoperabilidade entre sistemas, bancos de dados e outros ambientes de TIC.

6. **JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO EM LOTES**

6.1. A análise da viabilidade de parcelamento da solução de TIC a ser CONTRATADA, em tantos itens quanto se comprovarem tecnicamente viável e economicamente vantajoso, em consonância ao §2º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94/2022, e ainda em observância ao disposto nos artigos 40 e 47 da Lei nº 14.133/2021, foi realizada pela equipe de planejamento da contratação, justificando-se a decisão pelo **não parcelamento da solução**, considerando-se os seguintes aspectos:

6.1.1. **Necessidades Funcionais:** Os itens foram agrupados de maneira lógica e funcional, levando em consideração a sua interdependência e garantindo que atendam às necessidades da CONTRATANTE. Como já há um nível de maturidade da instituição, que se encontra atendida de maneira bem satisfatória pelo contrato atual, entende-se que o objeto de contratação deve ser com agrupamento dos itens da mesma forma em curso, sem parcelamento de itens em partes menores do que o que está contemplado na contratação atual.

6.1.1.1. A execução dos serviços e itens de configuração por uma mesma empresa devido ao inter-relacionamento entre os referidos itens tem se demonstrado eficiente.

6.1.2. **Padronização e Integração:** Buscou-se a padronização e a integração dos itens para garantir a compatibilidade e a eficácia da prestação de serviços como um todo.

6.1.3. **Especificidades Técnicas:** Levou-se em conta as especificidades técnicas de cada item e sua relação com outros componentes da solução. Itens que têm requisitos técnicos semelhantes podem ser agrupados. E nesta via, considerou-se que os agrupamentos poderiam até não ser considerados atômicos e sim divisíveis, mas devido à relação direta entre os itens, eles não devem ser desmembrados em itens ou contratações separadas.

6.1.4. **Viabilidade de Gestão:** Considerou-se a viabilidade de gestão do contrato, a capacidade e a expertise da equipe de gerenciar, monitorar e fiscalizar a execução dos itens, considerando a complexidade envolvida. E, também, nesse sentido, seguir uma contratação semelhante a atual atende ao propósito de que a CONTRATANTE siga aumentando positivamente sua maturidade na atividade de gestão e fiscalização, ao permanecer no mesmo modelo.

6.1.5. **Economia e Eficiência:** Avaliando-se o impacto financeiro do parcelamento, é mais econômico e eficiente contratar um único fornecedor para vários itens, ao invés de vários fornecedores para itens separados. Inclusive, porque como os fatos e respectivas soluções de TIC muitas vezes permeiam o escopo de cada item de configuração, se tornaria mais custoso e difícil a administração da prestação dos serviços com mais de um contrato e com diferentes empresas.

6.1.6. **Atendimento aos Objetivos:** O parcelamento apenas em itens, inseridos em lote único, atende aos objetivos e metas da contratação, sob a ótica da qualidade dos serviços, da disponibilidade, da segurança e da continuidade das operações de TIC, o que pode ser constatado com o andamento do contrato atual durante os últimos anos.

6.1.7. **Riscos e Contingências:** Se o parcelamento fosse maior do que o proposto, haveria riscos associados a esta divisão – tais como dificuldades na delimitação do escopo da prestação de serviço, definição da atribuição de responsabilidades entre as diferentes contratadas que estejam atuando num mesmo fato, sob óticas diferentes – se tornando necessário o planejamento de contingências para mitigar esses riscos.

6.1.8. A abordagem de parcelamento da contratação em itens, ou lotes e itens, pode variar dependendo da situação específica examinada, das políticas da organização e da legislação vigente.

6.1.9. Portanto, é importante trabalhar em estreita colaboração com profissionais especializados em compras públicas e em TIC para determinar a melhor estratégia de parcelamento. Os componentes da comissão para construção do TR são da área técnica e não especialistas em compras públicas. Este é mais um motivo pelo qual o estudo apontou para manter o formato atual que está atendendo a contento e com sucesso do que enveredar por caminhos diversos, vez que, tecnicamente, o formato da contratação atual vem atendendo com eficiência as necessidades da CONTRATANTE.

6.1.10. Destaca-se que os elementos de serviço que integram a mencionada contratação não devem ser divididos em partes, uma vez que as atividades a serem contratadas abrangem todas as etapas do ciclo de vida dos serviços especializados, como "Saúde Operacional, Central de Serviço e Sustentação do ambiente de TIC".

6.1.11. Isso implica que dividir ou fragmentar a contratação em mais de um lote compromete a integridade do serviço em relação aos seus aspectos inerentes (ciclo de vida do serviço).

6.1.12. Essa interpretação tem como base o Acórdão TCU nº 5.260/2011-1ª Câmara, que estabelece que o agrupamento e a adjudicação em grupo são legítimos, contanto que os lotes contenham itens de natureza semelhante e relacionados entre si.

6.1.13. Além disso, o Acórdão TCU nº 861/2013 menciona que o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento, cuja eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela Administração Pública”.

6.1.14. A contratação de vários fornecedores acarreta não apenas a perda de uniformidade e padronização da prestação do serviço, mas também o risco de descoordenação no fornecimento dos itens, juntamente com um aumento na complexidade dos procedimentos de gestão contratual, especialmente quando se trata do atendimento de itens com considerável grau de inter-relacionamento.

6.1.15. Optar pela adjudicação em lotes pode comprometer o próprio objetivo da contratação, uma vez que isso implica em riscos à capacidade de integração dos serviços, ao potencial de compartilhamento de recursos e à consequente descaracterização do objeto da licitação.

6.1.16. Devido à estreita interligação entre as funções abrangidas pelo escopo dos serviços, fragmentá-los pode resultar na formação de equipes separadas e com pouca integração. Isso representa um risco potencial, podendo inclusive ser gerador de conflitos a serem geridos, trazendo dificuldades de mediação e riscos para a operação de TIC da CONTRATANTE, uma vez que esses serviços são críticos e qualquer interrupção ou incidente que afete sua continuidade eficaz pode causar danos significativos à CONTRATANTE, resultando na interrupção dos serviços prestados à sociedade.

6.1.17. Assim, existe uma dependência significativa entre o conjunto de serviços de várias áreas operacionais, e suas bases técnicas estão tão interconectadas que é praticamente impossível definir claramente as responsabilidades, tarefas e ações para mais de um contratado.

6.1.18. E por isso, com base nas especificidades do objeto desejado, verifica-se que a consolidação da contratação seja tanto tecnicamente quanto economicamente viável. Dividir o objeto em partes prejudicará a sua integridade, além de resultar em custos adicionais decorrentes da gestão de múltiplos contratos, o que poderia ampliar os riscos e criar dificuldades na administração de vários contratos independentes.

6.1.19. A licitação agrupando itens em um único lote permite que a competição ocorra de maneira global, resultando na contratação de um único fornecedor para atender a totalidade do objeto pretendido. Do ponto de vista técnico, observa-se que todos os itens do escopo contratual estão integrados em uma única solução, e sua divisão seria prejudicial para o conjunto do objeto.

6.1.20. Em resumo, trata-se da contratação de uma empresa especializada para fornecer serviços de operação de infraestrutura, sustentação de sistemas e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). O objetivo é garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos necessários para sustentar todos os serviços baseados em TIC. Além disso, a empresa também deverá fornecer suporte técnico em TIC, incluindo a manutenção de ativos e softwares relacionados às atividades dos usuários da CONTRATANTE. O propósito é agilizar e aprimorar a execução das atividades e competências institucionais da CONTRATANTE com foco na melhor e mais eficiente forma de atendimento por parte da CONTRATADA.

7. ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

7.1. O objeto da contratação está em alinhamento aos seguintes Objetivos Estratégicos do Mapa Estratégico da CONTRATANTE, parte integrante do Programa Avançar – 3º Ciclo (2024-2027), que orienta os programas, projetos, ações, atividades, indicadores e metas de gestão, assim como a elaboração dos demais planos e a identificação de oportunidades de inovação da Polícia Civil do Distrito Federal.

| Objetivos Estratégicos – PEI/CONTRATANTE 2024-2027 | | |
|--|--------|---|
| Perspectiva | ID | Objetivos Estratégicos Institucionais |
| Gestão | OEI 02 | Assegurar assertividade orçamentária e financeira |
| Estrutura | OEI 03 | Aprimorar o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação |
| Estrutura | OEI 04 | Garantir a modernização organizacional |
| Resultado | OEI 09 | Maximizar a satisfação do cidadão |

7.2. Está também em conformidade com o Plano Plurianual do Distrito Federal para 2024-2027, com o Programa Temático nº 6217 – DF mais seguro, referente ao eixo temático segurança em alinhamento aos objetivos:

| ID | Objetivo – Programa Temático 6217 |
|-----|--|
| 332 | Enfrentamento qualificado da criminalidade aumentar a sensação de segurança por meio do enfrentamento qualificado da criminalidade, priorizando a redução da violência contra a mulher, dos crimes violentos letais intencionais e dos crimes contra o patrimônio. |
| 334 | Prevenção da violência com enfoque em grupos vulneráveis - atuar na prevenção da violência e implementar ações voltadas a grupos vulneráveis. |
| 335 | Fortalecimento da governança e inteligência na segurança pública - Racionalizar os recursos disponíveis para o combate à criminalidade, como foco em inteligência e estratégia |

7.3. O PPA 2024-2027 do DF foi elaborado em conformidade com o Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060, com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis – ODS, definidos pela Organização das Nações Unidas, e com o Plano Diretor de Ordenamento Territorial – PDOT, conforme preconiza o § 2º do art. 149 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

7.4. ALINHAMENTO AO PDTIC DA PCDF 2024-2027

7.4.1. O objeto da contratação encontra-se alinhado também aos Objetivos Estratégicos de TIC a seguir especificados:

| Objetivos Estratégicos Institucionais de Tecnologia da Informação e Comunicação - OETIC | |
|---|---|
| OETIC 1 | Ampliar a Abrangência Estratégica da TIC |
| OETIC 2 | Evoluir a Maturidade da Governança, Gestão de TIC e Segurança da Informação |
| OETIC 3 | Aprimorar e documentar os Processos Internos de TIC |
| OETIC 4 | Assegurar adequado suporte de TIC às áreas de negócio |
| OETIC 5 | Prover soluções inovadoras e efetivas de TIC com celeridade e qualidade |
| OETIC 6 | Disponibilizar Sistemas de Informação Adequados às Necessidades de TIC |
| OETIC 7 | Valorizar e promover a Capacitação / Certificação dos Servidores da Área de TIC |
| OETIC 8 | Entregar e manter soluções de TIC alinhadas à estratégia Institucional |
| OETIC 9 | Prover infraestrutura de TIC inovadora para subsidiar a atividade finalística da PCDF |
| OETIC 10 | Melhorar a experiência do cidadão pela inovação tecnológica dos serviços oferecidos pela PCDF |

7.5. O projeto atende à necessidade e ação abaixo descritas, previstas no PDTIC da PCDF:

| Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE – 2024-2027 | |
|---|--|
| Necessidade | Ação |
| N1 – Modernização, ampliação, atualização, manutenção, padronização e disponibilidade do parque tecnológico | A25 – Contratação de serviços técnicos especializados para suporte e sustentação à infraestrutura e operações de TIC |

7.6. ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES – PACC

7.6.1. Tendo em vista que o objeto da contratação está previsto no PDTIC/CONTRATANTE para execução em 2026, esta ação estará incluída no caderno explicativo de custeio do Plano de Compras e Contratações da CONTRATANTE para o ano de 2026.

8. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

8.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

8.1.1. Promover o atendimento de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com solução de atendimento local ou remoto via central de atendimento, realizando registro de demandas em ferramentas de gerenciamento de solicitações de serviços e incidentes demandados por usuários ou a partir de detecção automática por meio de ferramentas de monitoramento de TIC, baseados nas melhores práticas contidas na biblioteca ITIL, dando tratamento diferenciado a usuários e/ou sistemas considerados críticos ou sensíveis.

8.1.2. Promover serviço de Supervisão de TIC buscando evidenciar problemas que se apresentam com características iguais de forma a tratá-los minimizando demais aberturas de requisições, bem como diminuindo o tempo de resposta em relação às demandas conhecidas, atuando de forma proativa na resolução de problemas repetidos e reativa no atendimento eficiente ao usuário com a criação e manutenção de bases de conhecimento e procedimentos de operação padrão.

8.1.3. Promover serviço de suporte técnico especializado de TIC aplicado à infraestrutura Tecnológica do órgão e definido pela DITEC, seus softwares, ativos de processamento, armazenamento e comunicação em redes de dados, seguindo os critérios de segurança da informação, ajustes e melhorias tecnológicas desses ativos visando mantê-los atualizados com as novas tecnologias que se apresentam constantemente.

8.1.4. Cumprir os índices de níveis de serviço definidos em tabela específica, buscando aumentar a disponibilidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE.

8.1.5. Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC, para melhoria contínua dos serviços, segurança da informação, monitoramento dos projetos e serviços, melhoria da satisfação dos usuários, melhoria do relacionamento com fornecedores e outras contratadas e revisão conjunta de desempenho e melhorias.

8.1.6. Administrar, monitorar, operar e sustentar o ambiente de Datacenter Físico "padrão" Tier 3, inclusive com emissão diária de relatórios.

8.1.7. A CONTRATADA deverá promover a qualificação atualizada de sua equipe quanto aos conhecimentos necessários para o suporte e sustentação dos Itens de Configuração do contrato, de acordo com as melhores práticas do mercado.

8.1.8. Prestar todos os serviços utilizando as melhores práticas consagradas de mercado, tais como: ITIL, ABNT NBR/ISO 20000, ABNT NBR/ISO 27000 e COBIT.

8.1.9. Prestar consultoria e realizar a implementação de processos de gerenciamento de serviços de TIC, abrangendo a gestão de incidentes, análise de riscos, requisições, acesso aos ambientes, configuração de ativos de hardware e software, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação, transferência de tecnologia, escalabilidade, disponibilidade, performance e continuidade dos serviços de TIC, catálogo de serviços e níveis de serviço.

8.1.10. Implementar gráficos e dashboards que contenham informações referentes à verificação dos índices de níveis de serviço, dos indicadores de desempenho e demais solicitados pela Equipe de Gestão e Fiscalização Contratual de acordo com o que for estabelecido neste Termo de Referência.

8.1.11. Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá dar suporte à evolução dos mecanismos de segurança da informação, com o objetivo de resguardar e proteger as informações da CONTRATANTE observando o regramento jurídico pertinente.

8.1.12. Prestar serviço de sustentação de software, o qual corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho do software em produção, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando aspectos previstos na Portaria SGD/MGI nº 750/2023, a qual admite, no escopo desse serviço, a execução de manutenções de pequeno porte.

8.2. REQUISITOS TÉCNICOS

8.2.1. A prestação dos serviços de suporte e sustentação à infraestrutura e operações de TIC da CONTRATANTE deverá ser executada e entregue de acordo com os padrões definidos neste Termo de Referência.

8.2.2. Os serviços contratados serão para Manutenção da Saúde Operacional do Ambiente de TIC e Melhoria Contínua no Ambiente de TIC.

8.2.3. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante 7 dias por semana.

8.2.4. A base de conhecimento da CONTRATANTE deverá ser mantida atualizada e com a documentação mais recente, onde deverão constar todos os procedimentos operacionais, rotinas, modelos e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato.

8.2.5. As tarefas deverão ser realizadas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos da CONTRATANTE e de suas áreas técnicas.

8.3. REQUISITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

8.3.1. A definição do objeto desta contratação obedece a um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.

8.3.2. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos contidos no Catálogo de Serviços e nas Especificações Técnicas, que serão objeto de atualização pela CONTRATANTE.

8.3.3. A CONTRATANTE poderá incluir novos itens de configuração em seu Catálogo de Serviços, que porventura forem adquiridos, desenvolvidos ou obtidos via cooperação, os quais deverão ser sustentados pela CONTRATADA.

8.3.4. A prestação dos serviços de sustentação de softwares deve observar, no que couber, os padrões e normas aplicáveis à engenharia de software, a exemplo de: ABNT NBR ISO/IEC-IEEE 12.207/2021 (Processos de ciclo de vida de software), ISO/IEC-IEEE 14.764/2022 (Processo de manutenção de software) e ISO/IEC-IEEE 25.010/2011 (Qualidade de Software).

8.3.5. A CONTRATADA poderá, a seu ônus, e mediante prévia autorização da CONTRATANTE, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora contratados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da CONTRATANTE e de acordo com os índices de níveis de serviço.

8.3.6. Os serviços serão demandados por meio de ordens de serviços ou outras formas de chamados técnicos, observando as recomendações do Catálogo de Serviços.

8.3.7. A CONTRATANTE demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos nesta contratação, ficando à encargo da CONTRATADA a gestão operacional do processo de execução.

8.3.8. O período de estabilização permitirá à CONTRATADA avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados, respeitando o quantitativo mínimo estabelecido de colaboradores alocados.

8.3.9. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos componentes de hardware e software utilizados pela CONTRATANTE, os quais podem ser adquiridos ou implementados no curso do contrato.

8.3.10. É parte obrigatória dos serviços prestados pela CONTRATADA a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação da CONTRATANTE, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios, bem como sua periodicidade.

8.3.11. Deverá manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, modelos e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.

8.3.12. No caso de a CONTRATANTE possuir ferramentas de gerenciamento e monitoramento de TIC, a CONTRATADA deverá adequar a solução às necessidades do contrato; contudo, na impossibilidade de adequação, tecnicamente demonstrada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma nova solução sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

8.3.13. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, onde serão estabelecidos os prazos, horários e condições gerais da execução destas atividades.

8.3.14. A prestação de serviços de TIC deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados pela CONTRATANTE e a custo previamente estimado.

8.3.15. Todas as tarefas executadas no decorrer do contrato serão previamente definidas e o seu custo de execução será estabelecido com base nos quantitativos, diversidade tecnológica e relevância dos Itens de Configuração (ICs) presentes no ambiente de TIC, com custo por IC.

8.3.16. Os serviços contratados serão para Sustentação de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC e Melhoria Contínua no Ambiente de TIC, as quais envolvem manutenções, atividades planejadas e controladas, visando garantir seu funcionamento adequado, sua segurança e sua evolução contínua.

8.3.17. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será prestado de forma ininterrupta, ou seja, vinte e quatro horas por dia, durante sete dias por semana.

8.3.18. A CONTRATADA deverá realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL e MGP SISP, bem como de acordo com as normas e procedimentos da CONTRATANTE e de suas áreas técnicas.

8.3.19. Os serviços deverão ser executados em observância aos seguintes requisitos:

8.3.19.1. Observância às boas práticas preconizadas por modelos como ITIL, COBIT, PRINCE2, PMBOK e modelos norteadores do SISP;

8.3.19.2. Execução dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade;

8.3.19.3. Adequação aos padrões normativos orientados pela legislação vigente, pelas normas do Distrito Federal e, em específico, as normas internas da CONTRATANTE;

8.3.19.4. Elaboração de documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços ou outras formas de chamados técnicos independentemente de solicitação da CONTRATANTE;

8.3.19.5. Realização dos serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente;

8.3.19.6. Implantação do planejamento, sua execução e supervisão permanente dos serviços demandados.

8.3.20. São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da CONTRATADA atuante no contrato:

8.3.20.1. A CONTRATADA designará um Preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

8.3.20.2. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009 - Plenário, abaixo:

(...)

"determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas CONTRATADAS a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual (item 9.1.12, TC.-021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009-Plenário)".

(...)

8.3.20.3. Cabe à CONTRATADA disponibilizar 2 (dois) gerentes técnicos que não acumulem a função de Preposto e que devem atuar nas instalações da CONTRATANTE de forma presencial, nos dias úteis, no horário comercial, e, sempre que necessário, em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

8.3.20.4. O preposto e os gerentes técnicos deverão informar à CONTRATANTE sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da CONTRATANTE, no momento em que estes ocorrerem.

8.3.21. A CONTRATADA deverá ainda:

8.3.21.1. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de seus colaboradores para acesso às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

8.3.21.2. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;

8.3.21.3. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE;

8.3.21.4. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com o descredenciamento;

8.3.22. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação encontra-se descrito no ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

8.3.23. A descrição das atividades encontra-se no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.

8.3.24. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA para executar seus serviços no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

8.4. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

8.4.1. A CONTRATADA deverá:

8.4.1.1. Garantir que os profissionais estejam aptos para execução dos serviços durante toda vigência contratual;

8.4.1.2. Assegurar a disponibilização dos profissionais necessários para a continuidade dos serviços de sustentação de TIC imediatamente após a assinatura do CONTRATO e realização da reunião inicial, apresentando-os na ocasião;

8.4.1.3. Apresentar novos funcionários à equipe da CONTRATANTE em virtude de substituições e desligamentos;

8.4.1.4. Manter o quantitativo mínimo apresentado em sua proposta sob risco de incorrer em inadimplemento parcial do contrato e nas sanções cabíveis;

8.4.1.5. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA, buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

8.4.1.6. Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreender de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

8.4.1.7. Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

8.4.1.8. Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

8.4.1.9. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços para sempre atender às necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;

8.4.1.10. Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes da CONTRATANTE.

8.4.1.11. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, de acordo com as disposições legais, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 30 (trinta) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos índices de níveis de serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação;

8.4.1.12. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual.

8.4.1.13. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir que todos os profissionais estejam aptos e disponíveis para início imediato, garantindo a continuidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

8.4.1.14. 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, que deverá informar discriminadamente em sua proposta, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas neste Termo de Referência.

8.4.1.15. O quantitativo discriminado em proposta será considerado como mínimo inicial e, caso haja necessidade, em sede de execução do contrato, a CONTRATADA poderá ajustá-lo, em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a garantir a perfeita prestação do serviço.

8.4.1.16. 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, de acordo as exigências previstas neste Termo de Referência.

8.4.1.17. A contratada deverá manter escalas visando garantir a manutenção, operação e monitoramento 24h do dia, 7 dias por semana.

8.5. REQUISITOS DE GARANTIA

8.5.1. Fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual, e durante 90 (noventa) dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

8.6. REQUISITOS DE MANUTENÇÕES

8.6.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados 24 horas por dia, sete dias por semana, podendo os atendimentos de suporte ocorrerem de forma presencial ou via acesso remoto aos ativos computacionais da CONTRATANTE.

8.6.2. As manutenções no escopo de Saúde Operacional serão do tipo preventiva, adaptativa e corretiva, a serem executadas de forma emergencial ou programada.

8.6.3. As manutenções, em sede de Melhoria Contínua, serão do tipo evolutiva.

8.6.4. Os serviços deverão ser executados de acordo com o determinado neste Termo de Referência, e segundo os prazos informados.

8.6.5. Em caso de não execução dos serviços conforme previsto, haverá aplicação e glosas e sanções.

8.7. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

8.7.1. A CONTRATADA ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

8.8. REQUISITOS TEMPORAIS

8.8.1. A contratação do serviço deverá entrar em vigor dia seguinte ao fim do contrato atual.

8.8.2. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias, ainda dentro da vigência do atual contrato, para se preparar a prestação dos serviços, sendo esse período chamado de Fase de Preparação.

8.8.3. O prazo de prestação dos serviços será de 12 (doze) meses, a contar do início da fase de Produção, cabendo a aplicação das prorrogações legais.

8.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA

8.9.1. A CONTRATADA deverá observar todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da CONTRATANTE.

8.9.2. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE, seus profissionais, caso seja necessário, o acesso às instalações da CONTRATANTE para prestação de serviços.

8.9.3. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade, que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

8.9.4. A CONTRATADA deverá abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto do Termo de Referência, sem prévia autorização.

8.9.5. A CONTRATADA deverá garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pela CONTRATANTE em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados, salvo em caso de quebra de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária e, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

8.9.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança, as configurações de hardware e de softwares, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos, bem como as informações relativas ao processo de implementação dos mecanismos de criptografia e autenticação no ambiente da CONTRATANTE.

8.9.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à propriedade intelectual e direitos autorais das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação e do negócio da CONTRATANTE.

8.9.8. Os empregados da CONTRATADA deverão assinar Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (ANEXO IX) antes de iniciar suas atividades junto a CONTRATANTE.

8.9.9. Os empregados da CONTRATADA não poderão entrar com equipamentos pessoais, tais como, computadores, HDDs, pendrives, ou quaisquer outros dispositivos de armazenamento, salvo com a devida autorização da CONTRATANTE, com vistas a mitigar vazamentos e/ou uso indevido de informações/dados.

8.9.10. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

8.9.11. Aplicar boas práticas do Center for Internet Security (CIS) e do National Institute of Standards and Technology (NIST), a critério da CONTRATANTE.

8.9.12. Prospeccionar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança Zero Trust;

8.9.13. Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

8.9.14. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação;

8.9.15. A execução dos serviços de forma remota, quando permitido fora das dependências da CONTRATANTE, deverá cumprir as seguintes diretrizes de segurança:

8.9.16. Firewall com anti-vírus e IPS, delimitando o perímetro da rede, inclusive para entrada e saída de tráfego da rede da CONTRATANTE

8.9.17. Endpoint Protection com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos

8.10. Na hipótese dos colaboradores da CONTRATADA trabalharem remotamente, os seguintes requisitos devem ser cumpridos:

8.10.1. Todo acesso ao ambiente da CONTRATANTE deve ser realizado por meio do ambiente corporativo da CONTRATADA, considerando os mecanismos de segurança obrigatórios pontuados no item 3.9.14., salvo em casos excepcionais autorizados pela CONTRATANTE.

8.10.2. Os colaboradores devem ser capacitados quanto às boas práticas de segurança da informação, não excluindo as certificações exigidas neste Termo de Referência.

8.10.3. A CONTRATADA deve prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores.

8.10.4. Outras atividades poderão ser executadas remotamente, desde que autorizado pela CONTRATANTE e em conformidade com as exigências de segurança.

8.10.5. A CONTRATADA deverá atender toda a legislação vigente que trata da segurança da informação do âmbito do Governo do Distrito Federal, e principalmente no âmbito da CONTRATANTE, tais como o PDSI, PSI, PCI, Portaria nº 220/2018 e Portaria nº 224/2023.

8.11. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E DE SUSTENTABILIDADE

8.11.1. A CONTRATADA deverá adotar as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, em consonância à Lei Distrital nº 4.774/2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal.

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

8.11.3. A CONTRATADA deve respeitar as Normas Brasileiras – NBR, publicadas pela ABNT, sobre resíduos sólidos.

8.12. REQUISITOS LEGAIS

8.12.1. Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 – estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

8.12.2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

8.12.3. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a aquisição de bens e serviços comuns;

8.12.4. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 – regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

8.12.5. Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012 – dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal;

8.12.6. Lei Distrital nº 5.525, de 26 de agosto de 2015 – estabelece que, em compras e contratações de bens e serviços, qualquer que seja a modalidade de licitação, o valor a ser pago não seja superior à média de preços do mercado, no âmbito do Distrito Federal, e dá outras providências;

8.12.7. Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018 – dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, da Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

8.12.8. Decreto Distrital nº 39.978, de 25 de julho de 2019 – Dispõe sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela administração direta e indireta do Distrito Federal;

8.12.9. Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de Março de 2023 – Regulamenta a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal.

8.12.10. Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017, de 26 de maio de 2017 – Dispõe sobre os procedimentos de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

8.12.11. Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022 - Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

8.12.12. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, de 23 de dezembro de 2022 – Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

8.13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

8.13.1. **Detalhamento do Objeto**

8.13.1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF).

8.13.2. **Bens e Serviços que compõem a Solução**

| Tipo de serviço | |
|--|----------|
| 1.Serviços de Manutenção da Saúde Operacional | |
| 1.1.Central de Serviços (níveis 1, 2 e 3) | 24h |
| 1.2.Sustentação (níveis 2 e 3) | 9h - 19h |
| 1.3.Monitoramento (níveis 1 e 2) | 24h |
| 1.4.Manutenção Programada (níveis 2 e 3) | 9h - 19h |
| 1.5.Manutenção Emergencial (níveis 2 e 3) | 24h |
| 2.Melhoria contínua no ambiente de TIC | 9h - 19h |

8.14. **Serviços de Manutenção da Saúde Operacional**

8.14.1. Trata-se de Central de Serviços, Sustentação, Monitoramento, Manutenções Programada e Emergencial, envolvendo todos os componentes e tecnologias empregados na TIC da CONTRATANTE, os quais podem estar on-premises ou em nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de solução de sustentação de infraestrutura e software.

8.14.2. As atividades de Sustentação e Monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da CONTRATANTE e interrupções de serviços de forma precoce.

8.14.3. As manutenções programadas, avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo, serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário nas situações em que a manutenção impactar os negócios da CONTRATANTE.

8.14.4. As manutenções emergenciais podem ser executadas a qualquer tempo ou horário, a critério da CONTRATANTE.

8.15. **Central de Serviços**

8.15.1. A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TIC da CONTRATANTE.

8.15.2. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo, devendo ser distribuídas para as unidades técnicas com o devido gerenciamento dos serviços demandados.

8.15.3. Além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços a serem contratados, deverão ser implementadas as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço.

8.15.4. A CONTRATADA deverá dispor de ferramentas que permitam, de forma segura, o acesso remoto ao ambiente interno da CONTRATANTE. As referidas ferramentas deverão permitir a gravação do acesso remoto, bem como das ligações telefônicas, proporcionando assim a auditoria das ações executadas, observando-se o regramento previsto na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

8.15.5. A Central de Serviços deverá ser alocada nas instalações da CONTRATADA, devendo manter os 1º e 2º níveis em regime de funcionamento de 24h e o 3º nível em regime de sobreaviso.

8.15.6. A Central de Serviços deverá atuar de forma a suprir eventuais necessidades da Sustentação, devendo a CONTRATADA, em casos de aumento repentino de volume ou complexidade de demanda, alocar força de trabalho capaz de atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos Níveis de Serviço estabelecidos.

8.15.7. Em caso da persistência do incremento de volume ou complexidade de demanda, que afetem os padrões estabelecidos nos Níveis de Serviço, a CONTRATADA deverá reforçar a equipe de sustentação alocada na CONTRATANTE.

8.15.8. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte da Central de Serviços deverão ser categorizadas como Equipes de 1º, 2º e 3º níveis.

8.15.9. A Equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por processos previamente definidos e contidos na base de conhecimento, atuando exclusivamente na Central de Serviços em regime de 24 horas.

8.15.10. A Equipe de Suporte de 2º Nível deverá ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remota e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por processos previamente definidos e contidos na base de conhecimento, devendo gerir os problemas em regime de 24 horas na Central de Serviços.

8.15.11. A Equipe de Suporte de 3º Nível deverá ser formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, executadas remota e/ou presencialmente. Dentre suas atribuições estará o suporte às equipes de 1º e 2º níveis, mediante geração de processos, devendo atuar em regime de sobreaviso.

8.15.12. Cabe à CONTRATADA disponibilizar o(s) veículo(s) para o atendimento externo, inclusive nos regimes de 24 horas, caso não haja possibilidade de atendimento remoto.

8.15.13. Cabe ainda à CONTRATADA o fornecimento das ferramentas necessárias à execução dos serviços inerentes à Central de Serviços tais como, alicates crimpadores, identificadores de cabos e tomadas de telecomunicações, multímetros, parafusadeiras e outros.

8.16. **Sustentação**

8.16.1. A Sustentação deverá ser nas instalações da CONTRATANTE, devendo manter os 2º e 3º níveis em horário comercial, com parcela do 2º nível em regime de 24 horas.

8.16.2. É possível, excepcionalmente e a critério da CONTRATANTE, a autorização de prestação de serviço na modalidade híbrida ou remota por parte da equipe de 3º nível.

8.16.3. A CONTRATADA deverá manter parte da equipe local de 3º Nível em regime de sobreaviso para atendimento e integração com a Central de Serviços em caso de necessidade de acionamento.

8.16.4. O Regime de Sobreaviso deve ser mantido pela CONTRATADA com, pelo menos, 01 (um) analista de cada Torre de Serviços que faça parte do atendimento do contrato, para garantir os indicadores de disponibilidade do contrato e para fazer o pronto atendimento dos eventuais incidentes e problemas que venham a ocorrer em horário diferente do expediente padrão.

8.16.5. Além disso, o analista de sobreaviso poderá ser acionado para atender determinadas demandas urgentes, cadastradas no Catálogo de Serviço, que precisem, eventualmente, serem executadas de forma mais imediata e não possam aguardar para serem executadas em horário de expediente normal.

8.16.6. O sobreaviso deve cobrir o "horário extraordinário", ou seja, qualquer horário fora do expediente da CONTRATANTE, inclusive sábados, domingos, feriados, pontos facultativos e nas excepcionalidades de suspensão do expediente.

8.16.7. A Equipe de Suporte de 2º Nível deverá ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remota e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, podendo-se valer de processos previamente estabelecidos e contidos na base de conhecimento, devendo gerir os incidentes e requisições de serviço em regime de 24 horas. Dentre suas atribuições também estará o suporte à equipe de 1º nível da Central de Serviços, mediante geração de processos.

8.16.8. A Equipe de Suporte de 3º Nível deverá ser formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, executadas remota e/ou presencialmente. Dentre suas atribuições estará o suporte às equipes de 1º nível da Central de Serviços e 2º nível da Central de Serviços e Sustentação.

8.16.9. A CONTRATADA deverá manter parte da Equipe de Suporte de Nível 3 em regime de sobreaviso.

8.16.10. Para sustentação se faz necessário o conhecimento dos processos negociais da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA dispor dos recursos e realizar as atividades necessárias para o atingimento deste objetivo, inclusive o levantamento dos processos negociais da CONTRATANTE.

8.16.11. Cabe à CONTRATADA disponibilizar o(s) veículo(s) para o atendimento externo, inclusive nos regimes de 24 horas.

8.16.12. Cabe ainda à CONTRATADA o fornecimento das ferramentas necessárias à execução dos serviços inerentes à Central de Serviços tais como, alicates crimpadores, identificadores de cabos e tomadas de telecomunicações, multímetros, parafusadeiras e outros.

8.16.13. A CONTRATADA deverá, por delegação da CONTRATANTE, realizar abertura de chamados junto à outras empresas/órgãos que deem suporte aos itens e configuração.

8.16.14. Para a realização dos atendimentos, a CONTRATADA poderá realizar o transporte de bens patrimoniais, devendo, para tanto, realizar o registro de entrada e saída dos bens, bem como se responsabilizar em caso de perda, dano ou extravio dos mesmos.

8.17. **Monitoramento**

8.17.1. O monitoramento NOC deverá ser nas instalações da CONTRATANTE e da CONTRATADA, simultaneamente.

8.17.2. O monitoramento SOC deverá ser nas instalações da CONTRATANTE.

8.17.3. Os serviços de monitoramento deverão ser executados com uso de ferramentas para mensurar o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

8.17.4. As ferramentas de monitoramento serão de escolha da CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA sugerir outra a ser empregada, devendo essa ser aprovada pela CONTRATANTE.

8.17.5. As ferramentas de monitoramento, sempre que possível, devem realizar abertura automatizada de chamados.

8.18. **Manutenção programada**

8.18.1. As atividades de Manutenção Programada deverão ser:

8.18.1.1. Planejadas pela CONTRATADA e aprovadas previamente pela CONTRATANTE, levando-se em consideração os em riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo

8.18.1.2. Realizadas, preferencialmente, dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário nas situações em que a manutenção impactar os negócios da CONTRATANTE;

8.18.1.3. Precedidas de análise de riscos inerentes à sua execução, prevendo plano de reestabelecimento ao estado anterior.

8.18.2. **Manutenção emergencial**

8.18.3. Representam as atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil.

8.18.4. Deverão ser documentadas de forma a fomentar a produção de informações a serem inseridas na Base de Conhecimento.

8.19. **Serviços de melhoria contínua no ambiente de TIC**

8.19.1. Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que visa aumentar a maturidade de TIC.

8.19.2. Tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC.

8.19.3. Requer planejamento, análise, projeto, implementação, testes e ações de transferência de conhecimento.

8.19.4. Envolve manutenções evolutivas e definição, modelagem e desenho de processos.

8.19.5. Deverão ser, preferencialmente, aplicadas metodologias ágeis, podendo a CONTRATADA sugerir metodologia diversa, desde que aprovada pela CONTRATANTE.

8.19.6. A CONTRATADA deverá promover a organização e mapeamento de processos a serem melhorados.

8.19.7. Dentro do escopo da Melhoria Contínua estão abrangidos análise, codificação, documentação, implementação, implantação, manutenção e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos já desenvolvidos por servidores efetivos da CONTRATANTE, sendo vedado o desenvolvimento de novas aplicações pela CONTRATADA.

8.20. **Modelo conceitual para medição dos serviços embasado em Níveis Mínimos de Serviço**

8.20.1. A importância desse método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU – Plenário:

"89. A gestão de acordos de nível de serviço é um Instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos Investimentos.

90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidos e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade" (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário).

8.20.2. Confirma-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TIC e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TIC é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.

8.20.3. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos para atendimento da Sustentação, Monitoramento e Melhoria Contínua, por meio de premissas que serão descritas no Termo de Referência.

8.20.4. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

8.20.5. A CONTRATADA deve observar, de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), que o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos.

8.20.6. As causas de não conformidade deverão ser relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

8.20.7. O Instrumento de Medição de Resultados é o mecanismo pelo qual serão acompanhados e avaliados os Índices de Nível de Serviços prestados, o qual será descrito nos termos do ANEXO II.

8.21. **Quantitativo Estimado de Serviços**

8.21.1. Para estimar a quantidade de USI's considerou-se os quantitativos de IC's com afinidade com a Central de Serviços; as quantidades, diversidades tecnológicas, relevâncias dos IC's com afinidade com a infraestrutura de TIC e, para o processo de melhoria contínua no ambiente de TIC, considerou-se, como base, os projetos de infraestrutura, administração de dados e codificação executados no contrato atual para o aumento da maturidade do ambiente.

8.21.2. O modelo de medição da USI permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida.

8.21.3. O quantitativo mensal de USI's poderá variar entre os itens de configuração, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de IC's e demandas, manutenção do ambiente de sustentação, priorização das tarefas e manutenção de procedimentos existentes, entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

8.21.4. A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o item de serviço "Manutenção da saúde operacional", também utilizado para estimar o montante de USI's, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TIC, incluindo, também as atividades de suporte desenvolvidas pela Central de serviços.

8.21.5. A métrica - USI, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.

8.21.6. Em se tratando de contratação de serviços com quantidade de USI's estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais sob a sua responsabilidade, seguindo as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da maturidade do ambiente tecnológico da PCDF.

8.21.7. Considerando o exposto, segue o levantamento dos quantitativos de USI's por tipo de serviço necessários para a execução das atividades e tarefas objeto desta contratação.

8.22. Estimativa de consumo de USI's por item de serviço:

| Tipo de serviço | USI 's por Mês | Total USI's por Ano |
|---|----------------|---------------------|
| Manutenção da Saúde Operacional | 51.987,4753 | 623.849,70 |
| Melhoria Contínua no Ambiente de TIC | - | 26.118,90 |
| Total Estimado de consumo de USI's | | 649.968,60 |

8.22.1. O quantitativo de USI's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da Saúde Operacional e dos serviços de Melhoria Contínua no Ambiente de TIC.

8.22.2. A remuneração dos serviços da Manutenção da Saúde Operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos itens de configuração e seus fatores: quantidade, diversidade e relevância, na composição do ambiente de infraestrutura de TIC.

8.22.3. Já a remuneração dos serviços de Melhoria Contínua no Ambiente de TIC será sob demanda e o pagamento será efetuado pela quantidade de USI's efetivamente executadas.

8.22.4. A presente contratação direta com base em dispensa de licitação emergencial é apenas dos bens extrinsecamente necessários manutenção dos serviços contínuos e para afastar a condição de emergência, e durante o prazo nela instituído.

8.23. Especificação Técnica

8.23.1. A descrição detalhada da Especificação Técnica se encontra no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.

8.24. Qualificação técnica

8.24.1. A empresa selecionada deverá apresentar comprovação relativa à qualificação técnica para fins de habilitação técnica, 01 (um) ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto da licitação, pelo período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, em consonância com o Acórdão nº 1214/2013 – TCU – Plenário, item III.b.3 e que recomenda experiência mínima de 3 anos, conforme exigências abaixo relacionadas:

8.24.1.1. Comprovação de execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoramento e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

8.24.1.2. Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 100 (cem) Terabytes em equipamentos NetApp ou similar e solução de backup composta por biblioteca de fitas (Tape Library) com capacidade mínima de até 40 fitas;

8.24.1.3. Redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP;

8.24.1.4. Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 2.000 (duas mil) estações de trabalho, do tipo “desktop”, “notebook” e “tablets”, executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 e 10, ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2008 R2, ou versão superior, com pelo menos 2.000 (dois mil) objetos do tipo “usuários” no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em Servidor Microsoft Exchange 2010 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 2000 (duas mil) caixas postais;

8.24.1.5. Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Fortinet, Palo Alto, Checkpoint ou similares;

8.24.1.6. Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado por plataforma Zabbix, Nagios, Operations Manager ou similares, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail e SMS com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas;

8.24.1.7. Plataforma de bancos de dados MS SQL Server, através da implantação, operação, manutenção e gerenciamento do SGBD e bancos de dados.

8.24.1.8. Comprovação de experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TIC aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços utilizando ferramenta de código aberto (Open Source) ou proprietário, com volume médio mensal no mínimo de 1.000 (um mil) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 2.000 (dois mil) usuários; suporte e configuração de no mínimo, 2.000 (duas mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;

8.24.1.9. Comprovação de experiência na implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais implementada e gerenciada pela solução VMware ESXi 6 ou similar para suportar o provimento automatizado de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows e Linux, ambiente este composto por pelo menos 50 (cinquenta) servidores virtualizados.

8.24.2. Comprovação de experiência na execução e gestão de serviços caracterizados como projetos, mediante Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, em infraestrutura de TIC com pelo menos 60 (sessenta) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

8.24.2.1. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de plataformas de serviço de diretório, suportadas pelo produto MS Active Directory para versões 2008 ou superiores;

8.24.2.2. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de soluções para ambientes de produção em alta disponibilidade para sistemas de informação;

8.24.2.3. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação para servidores de arquivos corporativos suportados pela plataforma Microsoft utilizando protocolo CIFS de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede (SAN – Storage Area Networks).

8.24.2.4. OBS: Para a complementação deste item, poderão ser apresentados os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir:

| ARTEFATOS | DESCRIÇÃO |
|-----------|--|
| TAP | Termo de Abertura de Projeto |
| PGP | Plano de Gerenciamento de Projeto |
| RAP | Relatório de Acompanhamento de Projeto |
| FSM | Formulário de Solicitação de Mudanças |
| TRPS | Termos de Recebimento de Produto / Serviço |
| TEP | Termo de Encerramento de Projeto |

8.24.3. Comprovação de experiência na execução de serviços de suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma Microsoft que compõem a infraestrutura de TIC da PCDF, mediante Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica, com transferência de conhecimento e aplicação de procedimentos de melhoria, em ambiente com pelo menos 2.000 (duas mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

8.24.4. Suporte técnico especializado, nas modalidades remoto ou presencial (on-site) de produtos servidores da plataforma Microsoft para ambientes de rede corporativa;

8.24.5. Suporte à implementação de produtos servidores da plataforma Microsoft para ambientes de redes corporativa, por meio da implantação, instalação e configuração de produtos.

8.24.6. Obs.: Para os serviços de suporte à implementação de produtos servidores e suporte técnico especializado em produtos da plataforma Microsoft, poderão ser apresentados ainda artefatos resultantes dos serviços executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir:

| ARTEFATOS | DESCRIÇÃO |
|--------------------------------------|---|
| Documento de Declaração de Trabalho | Especificação de escopo, premissas, restrições e esforço para a realização do trabalho |
| Documento de Visão e Escopo | Metas, objetivos, premissas e restrições da solução definidos e validados |
| Documento de Especificação Funcional | Descrição das funcionalidades da solução a serem desenvolvidas |
| Plano de Arquitetura | Descrição da arquitetura técnica da solução a ser implementada |
| Guia de Implantação | Guia de implantação da solução desenvolvida / implementada, descrevendo requisitos de arquitetura e procedimentos de configuração |
| Termo de Aceite | Solução completamente implantada e ativa em ambiente de produção. Solução e ambiente estabilizados. Termo de Aceite das atividades da fase aprovado |

8.24.7. Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, mediante Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:

8.24.8. Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TIC;

8.24.9. Modelagem, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados histórica de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;

8.24.10. Modelagem, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TIC do Órgão;

8.24.11. Modelagem, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, baseados nas melhores práticas de mercado, ITIL V3, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços.

8.24.12. Os quantitativos exigidos nos subitens deste item correspondem a 50% de cada Item de Configuração (IC) do atual ambiente computacional da PCDF.

8.24.13. O somatório de Atestados de Capacidade Técnica será permitido somente no que se refere aos itens de qualificação técnica que requerem comprovação (subitens 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.5 e 8.1.6 etc., e todos os que a eles se subordinam) pois exatamente definem os quantitativos/volumes mínimos admitidos, sendo vedado o somatório de itens de configuração entre diversos atestados, já que a execução de objetos menores não capacita, necessariamente, a empresa para a execução de objetos maiores e mais complexos como os previstos neste termo de referência, e que visam mitigar os altos riscos de falha parcial ou total na execução e uma possível paralisação dos serviços essenciais de tecnologia da informação da PCDF. As exigências acima são essenciais para a garantia da plena execução dos objetos do TR devido à complexidade do ambiente computacional da PCDF.

8.25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.25.1. Executar a fiscalização necessária para que o objeto seja executado/entregue com qualidade;

8.25.2. Emitir a nota de empenho e informar a CONTRATADA sobre a sua emissão;

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

8.25.4. Receber, analisar e validar os serviços entregues;

8.25.5. Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços e os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de USI's efetivamente utilizados;

8.25.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA fora das especificações desta contratação;

8.25.7. Atestar, quando sanadas irregularidades, a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA;

8.25.8. Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA quando pertinentes à execução do objeto;

8.25.9. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias

8.25.10. Efetuar o pagamento da nota fiscal emitida pela CONTRATADA, dentro das condições exigidas, condicionado à entrega definitiva do objeto contratado;

8.25.11. Abrir processo administrativo, no caso de descumprimento contratual pela CONTRATADA;

8.25.12. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

8.25.13. Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução do objeto;

8.25.14. Permitir o acesso do pessoal técnico, devidamente identificado, necessário à execução dos serviços às instalações físicas onde serão executados os serviços, observando os preceitos legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo da informação e do ambiente.

8.26. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.26.1. Entregar o objeto atendendo todas as condições exigidas;

8.26.2. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento administrativo do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

8.26.3. Indicar formalmente 2 (dois) gerentes técnicos aptos a gerenciar a equipe técnica da CONTRADA e atuar como seu representante técnico nas tratativas das demandas e serviços executados junto a PCDF;

8.26.4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do executor do contrato, em consonância com esta contratação, inerentes à execução do objeto contratual;

8.26.5. Garantir à Central de Serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei;

8.26.6. Fornecer os equipamentos e insumos necessários à execução dos serviços quando realizados em suas instalações;

8.26.7. Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços – CS;

8.26.8. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.26.9. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, o Contrato. A fusão, cisão ou incorporação será admitida somente com o consentimento prévio e por escrito da PCDF;

8.26.10. Dada a natureza da contratação que exige disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias e recursos especializados, não será admitida a subcontratação tendo em vista a inter-relação e a interdependência entre os serviços a serem contratados, a necessidade de gerenciamento, dada a complexidade e especialização técnica da contratação, que deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas utilizadas pela PCDF, cujos recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica.

8.26.11. Acatar todas as exigências legais da PCDF, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

8.26.12. Avisar a PCDF a respeito de quaisquer erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

- 8.26.13. Celebrar com a PCDF Compromisso de Sigilo conforme modelo do ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo;
- 8.26.14. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os Termos de Sigilo / Responsabilidade / Compromisso;
- 8.26.15. Preservar as informações, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
- 8.26.16. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela PCDF sobre os serviços contratados e prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela PCDF, relacionados com a execução do contrato, no prazo máximo de 48 horas;
- 8.26.17. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados, com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho;
- 8.26.18. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente de TIC da CONTRATANTE, não podendo o Órgão sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA;
- 8.26.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total.
- 8.26.20. Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato;
- 8.26.21. Responder por perdas ou danos a que vier sofrer a CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 8.26.22. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da PCDF, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;
- 8.26.23. Regularizar, sem quaisquer ônus e quando notificada pela PCDF, sob pena de ser declarada inidônea e de sofrer penalidades, as possíveis irregularidades observadas no decorrer da vigência ou quando do funcionamento irregular;
- 8.26.24. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos II, alíneas C e D do art. 124 da Lei nº 14.133/2021;
- 8.26.25. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- 8.26.26. Exigir que seus funcionários se apresentem e se identifiquem-se ao responsável pela Unidade de lotação solução beneficiada pelo contrato, antes de iniciar a execução de qualquer serviço usando crachá quando estiverem efetuando qualquer serviço na Unidade da CONTRATANTE.
- 8.26.27. A CONTRATADA deverá fornecer recursos humanos e insumos necessários à adequada execução dos serviços objeto desta contratação, conforme descrito no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.
- 8.26.28. O dimensionamento e a qualificação da equipe de execução dos serviços são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A disponibilização, a manutenção e o desenvolvimento da equipe deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos nesta contratação;
- 8.26.29. A CONTRATADA poderá utilizar de metodologia própria ou de terceiros a fim de dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 9.1. Papéis e Responsabilidades
- 9.1.1. **Equipe de Planejamento da Contratação:** Equipe envolvida no planejamento da contratação, composta por:
- 9.1.2. **Integrante Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação indicado pela autoridade competente dessa área.
- 9.1.3. **Integrante Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa indicado pela autoridade competente dessa área.
- 9.1.4. **Integrante Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução indicado pela autoridade competente dessa área.
- 9.1.5. **CONTRATANTE:** Elaboração e consolidação dos documentos que compõem o planejamento da contratação.
- 9.1.6. **Executor do Contrato:** Servidor formalmente designado pela PCDF para fiscalizar o contrato. Acompanhar e fiscalizar a parte técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço.
- 9.1.7. **Equipe Técnica da área requisitante:** pessoas envolvidas no planejamento e durante a vigência contratual. Responsável pelo acompanhamento da atualização das licenças, de todos os serviços prestados e da execução dos mesmos.
- 9.1.8. **Preposto:** Pessoa indicada pela CONTRATADA para representá-la administrativamente. Ser responsável pela coordenação operacional da aquisição e da execução do serviço, bem como pela interlocução com o Executor do Contrato.
- 9.1.9. **Equipe Técnica da CONTRATADA:** Profissionais devidamente capacitados e habilitados para a execução dos serviços.
- 9.2. **Prazos e Condições de Prestação dos Serviços**
- 9.2.1. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do objeto em até 10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.
- 9.2.2. O Executor do Contrato poderá sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do termo de referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas.
- 9.2.3. Mecanismos Formais de Comunicação
- 9.2.4. **Função de comunicação:** Abertura de Ordem de Serviço
- 9.2.4.1. Documento: Ordem de Serviço
- 9.2.4.2. Emissor: CONTRATANTE
- 9.2.4.3. Destinatário: CONTRATADA
- 9.2.4.4. Forma de Comunicação: Pessoalmente por meio do Preposto
- 9.2.4.5. Periodicidade: Sob demanda
- 9.2.5. **Função de comunicação:** Abertura de chamado Técnico
- 9.2.5.1. Documento: Chamado Técnico
- 9.2.5.2. Emissor: Usuários da CONTRATANTE
- 9.2.5.3. Destinatário: Central de Serviços da CONTRATADA
- 9.2.5.4. Forma de Comunicação: Telefone, correio eletrônico e portal de atendimento
- 9.2.5.5. Periodicidade: Sob demanda
- 9.2.6. **Função de comunicação:** Consultas, notificações e diligências do Contrato
- 9.2.6.1. Documento: Ofício
- 9.2.6.2. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA
- 9.2.6.3. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA
- 9.2.6.4. Forma de Comunicação: Via Ofício

- 9.2.6.5. Periodicidade: Sob demanda
- 9.2.6.6. Horário de Execução dos Serviços
- 9.2.7. O horário de execução dos serviços foi estabelecido conforme tabela a seguir:
- 9.2.8. **Horário de execução dos serviços**

| Tipos de Serviços | Horários | Períodos requeridos | | | | | | |
|---|----------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Seg | Ter | Qua | Qui | Sex | Sab | Dom |
| 1.Serviços de Manutenção da Saúde Operacional | | | | | | | | |
| 1.1.Central de Serviços (níveis 1, 2 e 3) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 1.2.Sustentação (níveis 2 e 3) | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |
| 1.3.Monitoramento (níveis 1 e 2) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 1.4.Manutenção Programada (níveis 2 e 3) | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |
| 1.5.Manutenção Emergencial (níveis 2 e 3) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 2.Melhoria contínua no ambiente de TIC | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |

- 9.2.9. Fica estabelecido o horário comercial ou útil vigente na PCDF como sendo de 9h às 19h, de segunda à sexta-feira.
- 9.2.10. A CONTRATADA deverá manter o Monitoramento, a Central de Serviços e a Manutenção Emergencial em regime de 24 horas, incluindo o deslocamento para as unidades externas, sendo que a equipe de nível 3 da Central de Serviços estará disponível em regime de sobreaviso.

10. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

10.1. **Recebimento e Critérios de Aceitação dos Serviços**

10.2. O aceite dos serviços será fornecido após finalização da Ordem de Serviço, aberta sob demanda, pelo Executor do Contrato, conforme descrito no ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

10.3. **Fiscalização do Contrato**

- 10.3.1. A PCDF designará servidor ou comissão para acompanhamento e fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 10.3.2. O Executor do Contrato anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com o descumprimento das obrigações assumidas, determinando o que for necessário à regularização de quaisquer falhas ou defeitos encontrados;
- 10.3.3. As providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas em tempo hábil aos seus superiores para adoção de medidas convenientes;
- 10.3.4. A fiscalização exercida pela PCDF não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução das obrigações assumidas;
- 10.3.5. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados dentro do prazo estabelecido pela mesma, sob pena de serem aplicadas as penalidades previstas no contrato;

10.3.6. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação encontra-se descrito em seu ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

10.4. **Garantia Contratual**

10.4.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias após a publicação do Contrato, garantia pela execução das obrigações assumidas, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

- 10.4.2. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- 10.4.3. Seguro – garantia;
- 10.4.4. Fiança Bancária.

10.4.5. O prazo acima poderá ser prorrogado uma única vez e por igual período, mediante justificativa devidamente fundamentada pela CONTRATADA e aceita pela PCDF.

10.4.6. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 72h (setenta e duas) horas, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

10.4.7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do Contrato e total adimplemento das Cláusulas avençadas.

10.4.8. **Plano de Inserção da CONTRATADA**

10.4.9. Conceitua-se "Plano de Inserção" o processo no qual a PCDF repassa à CONTRATADA informações e atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços e a partir do qual a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços, passando a ser responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de níveis mínimos de serviço.

10.4.10. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

10.4.11. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

10.4.12. Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;

10.4.13. Indicar seu preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;

10.4.14. Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;

10.4.15. Instalar e/ou configurar a Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TIC da CONTRATADA ou a disponibilizada pela CONTRATANTE, composta minimamente por: Módulo ITSM, para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança; Módulo de Monitoramento, para atender ao gerenciamento de eventos e monitoramento de serviços e IC's; e Módulo de Inventário de IC's, para complementar funcionalidades de gerenciamento de configuração e realizar a apuração periódica dos IC's presentes no ambiente de TIC da PCDF;

10.4.16. Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto na contratação;

10.4.17. Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante as quais os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a PCDF e a CONTRATADA.

10.4.18. Durante os períodos de inserção e execução, a CONTRATADA deverá manter, quantitativa e qualitativamente, equipe suficiente para executar as atividades dos serviços de manutenção da saúde operacional, que inclui a central de serviços, e de melhoria contínua no ambiente de TIC da PCDF.

10.4.19. O Plano de Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA e entregue a PCDF para validação até o 10º dia útil após o início da execução dos serviços contratados, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:

10.4.20. Validação ou atualização, se necessário, do Catálogo de Serviços da PCDF, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC, módulo ITSM da CONTRATADA;

- 10.4.21. Validação ou atualização dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando as especificidades do ambiente computacional da PCDF, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC, módulo ITSM da CONTRATADA;
- 10.4.22. Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos IC's e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);
- 10.4.23. O prazo para que a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC, módulo ITSM, esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar chamados;
- 10.4.24. O processo de implantação da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC, módulo ITSM da CONTRATADA e a adequação da mesma, incluindo: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;
- 10.4.25. Formalização de 2 (dois) gerentes técnicos;
- 10.4.26. Definição do modelo de registro dos Itens de Configuração (IC's) para formação do Configuration Management Database – CMDB;
- 10.4.27. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;
- 10.4.28. Treinamento dos servidores da PCDF nas funcionalidades de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;
- 10.4.29. Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários da PCDF;
- 10.4.30. Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional;
- 10.4.31. Plano para inserção do módulo de monitoramento e gerência de eventos da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC; capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do módulo de ITSM;
- 10.4.32. Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços para disseminação aos usuários da PCDF.
- 10.4.33. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA, objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:
- 10.4.34. Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC completamente funcional;
- 10.4.35. IC's camada cliente 100% mapeados e inseridos no módulo de ITSM;
- 10.4.36. Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais; módulo ITSM configurado para registro de chamados via WEB; catálogo de serviços adequado ao módulo de ITSM;
- 10.4.37. Base de conhecimento disponível para uso no módulo de ITSM;
- 10.4.38. Solução de monitoramento implantada;
- 10.4.39. Treinamento realizado no módulo de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização da Infraestrutura da Central de Serviços deverá estar 100% concluído;
- 10.4.40. Entregar relatório final do processo do Período de Inserção, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da PCDF.
- 10.4.41. A remuneração durante o período de inserção será mensal, exclusivamente pelo somatório das:
- 10.4.42. Quantidades de USI's destinadas à manutenção da saúde operacional;
- 10.4.43. Quantidades de USI's destinadas as demandas de melhoria contínua do ambiente, não sendo prevista qualquer remuneração adicional para este período.
- 10.4.44. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 10.4.45. Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas oriundas do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

10.5. **Transferência de Conhecimento**

- 10.5.1. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da PCDF, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.
- 10.5.2. No início da prestação de serviços, a CONTRATADA deverá apresentar uma documentação geral da solução em 90 dias. Após esse prazo, a CONTRATADA deverá mensalmente prover a atualização e disponibilização de tal documentação.
- 10.5.3. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TIC da PCDF, sempre que justificável, a CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento acerca da mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros indicadas pela CONTRATANTE, por meio de palestras, capacitação assistida com interação direta entre Instrutor e treinando, hands-on, grupo de trabalho e workshops.
- 10.5.4. As orientações e procedimentos para transferência de conhecimento estão descritos no ANEXO III – MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC.

10.6. **Estratégia de Independência**

- 10.6.1. A PCDF adota, no presente processo, como Estratégia de Independência a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, PRINCE2, ISO 27001, entre outras previstas na legislação cabível.
- 10.6.2. Dessa forma, esta contratação requer que seja realizada pela CONTRATADA a documentação de todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da PCDF a gestão de todo o processo. Esta prática garantirá a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.

10.7. **Transição dos Serviços – Encerramento do Contrato**

- 10.7.1. A CONTRATADA deverá promover transição contratual e repassar para a PCDF (e/ou para outra empresa por ela indicada) todos os dados, documentação e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.
- 10.7.2. A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento, no qual deverão ser observados no mínimo:
- 10.7.3. A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;
- 10.7.4. A entrega de versões finais dos produtos e da documentação;
- 10.7.5. A transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação;
- 10.7.6. A devolução de recursos;
- 10.7.7. A revogação de perfis de acesso;
- 10.7.8. A eliminação de caixas postais;
- 10.7.9. e outras que se apliquem.

10.8. **Propriedade, Sigilo e Segurança das informações**

- 10.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da PCDF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços descritos nesta contratação.
- 10.8.2. A CONTRATADA deverá exigir formalmente de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.
- 10.8.3. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e da segurança das Informações a que tiver acesso.

10.8.4. É vedado à CONTRATADA veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da PCDF.

10.8.5. A CONTRATADA deve manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela PCDF.

10.8.6. O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da PCDF não é de responsabilidade da CONTRATADA, no que diz respeito a sigilo e propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a CONTRATADA zelar para a sua preservação.

10.8.7. É vedado à CONTRATADA efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e escrita da PCDF.

10.8.8. A CONTRATADA reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da PCDF, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim.

10.8.9. A CONTRATADA, no ato da assunção dos serviços, deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa e de seus empregados, para que possam atuar na execução contratual, de acordo com o ANEXO IX – TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES.

11. SANÇÕES APLICÁVEIS

11.1. Em atendimento ao disposto no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, fica estabelecido que os LICITANTES estarão sujeitos às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e às demais cominações previstas em regulamento específico que trata dos procedimentos de aplicação de sanções, resguardado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

11.2. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Pregão, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, conforme disposto no art. 142 do Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023.

11.3. Com fundamento na Lei nº 14.133 de 2021, comete infração administrativa a CONTRATADA que:

11.3.1. Der causa à inexecução parcial do contrato.

11.3.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.3.3. Der causa à inexecução total do contrato;

11.3.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.3.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

11.3.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.3.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.3.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.4. Serão aplicadas a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.4.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.4.2. Impedimento de licitar e contratar, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

11.4.4. Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

11.4.5. Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

11.5. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação, em observância ao art. 157 da Lei nº 14.133/2021.

11.6. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Lei.

11.7. Na aplicação das sanções, serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

11.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.7.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

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

11.7.6. ESTIMATIVA DE CUSTOS

11.7.7. A estimativa de custos foi obtida da utilização de preços públicos para compor a estimativa de custos, pois embora existam atualmente contratações públicas que utilizam métrica similar baseada em níveis de disponibilidade – SLA, o objeto desta contratação é mais abrangente por contemplar ativos com maior escopo, incluir metodologia DEVOPS e Central de Serviços 24/7 com previsão de deslocamento pela contratada.

11.7.8. Com base na média dos valores obtidos na pesquisa de mercado, estima-se que o valor total médio anual para esta contratação de:

| Item | Objeto | U.M. | Qtde | Propostas | Valor Unitário (12 meses) | Valor Mediano Unitário das Propostas Válidas | Variação | Valor Médio | Valor Mediano | Valor Mínimo (entre média e mediana) ou Menor Valor | Valor Total Estimado |
|--------------------|--------------------------------------|----------|------------|-------------------------|---------------------------|--|----------|-------------|---------------|---|-------------------------|
| 1 | Manutenção da saúde operacional | Licenças | 623.849,70 | DETRAN | R\$ 98,40 | R\$ 39,67 | 148% | R\$ 50,07 | R\$ 26,90 | R\$ 26,90 | R\$ 16.781.556,93 |
| | | | | TJDFT | R\$ 26,90 | | -32% | | | | |
| | | | | SEMOB | R\$ 52,45 | | 32% | | | | |
| | | | | PCDF | R\$ 24,91 | | -37% | | | | |
| 2 | Melhoria Continua no Ambiente de TIC | Licenças | 26.118,90 | FUB-DF 207/2023 | R\$ 360,00 | R\$ 120,94 | 198% | R\$ 192,45 | R\$ 192,45 | R\$ 192,45 | R\$ 5.026.582,31 |
| | | | | FUNPRESF -PE 90004/2024 | R\$ 120,94 | | 0% | | | | |
| | | | | PCDF | R\$ 24,91 | | -79% | | | | |
| VALOR TOTAL | | | | | | | | | | | R\$ 21.808.139,2 |

11.8. Todavia, no caso trata-se de contratação direta, por dispensa de licitação, da empresa HEPTA TECNOLOGIA, conforme **Proposta Comercial Hepta**(193805958), versão retificada pelo **E-mail Retificação Proposta** (194855329), no valor total de **R\$ 16.190.848,53 (dezesseis milhões, cento e noventa mil oitocentos e quarenta e oito reais e cinquenta e três centavos)**, sendo este o valor referencial para estimativa de custos.

11.9. A razão da escolha da empresa e do preço, com base no art. 72, inciso VI e VII, da Lei nº. 14.133/2021, constarão em documento próprio - Justificativa Razão da escolha e Preço (193569010).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. **Fonte de Recursos**

12.1.1. As despesas resultantes desta contratação estão inicialmente previstas no **Programa de Trabalho 28.845.0903.00NR.0053 – Manutenção da Polícia Civil do Orçamento da União, fonte 100 (FCDF)**, cuja fonte de recursos será ratificada quando da reserva orçamentária feita pela Divisão de Orçamento de Finanças – DOF, na categoria CUSTEIO.

12.2. Cronograma de Execução Físico-Financeira

12.2.1. Os serviços entregues mensalmente referentes a manutenção da saúde operacional (**item 1**), e conforme Ordens de Serviço emitidas, sendo estimado a despesa mensal no valor de R\$ 1.295.008,00 (um milhão, duzentos e noventa e cinco mil oitenta e oito reais), perfazendo o valor total anual de até R\$ 15.540.096,11 (quinze milhões, quinhentos e quarenta e seis reais e onze centavos).

12.2.2. Já os serviços de melhoria contínua no ambiente de TIC (**item 2**), quando houver (sob demanda) no valor de até R\$ 650.752,42 (seiscentos e cinquenta mil setecentos e cinquenta e dois reais e quarenta e dois centavos).

12.2.3. A descrição de execução segue o cronograma a seguir:

| Item | Objeto | Data | Valor Mensal (R\$) | Valor Anual (R\$) |
|------|--------------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| 1 | Manutenção da Saúde Operacional | Iniciado em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da assinatura do contrato, com pagamento mensal | R\$ 1.295.008,00 | R\$ 15.540.096,11 |
| 2 | Melhoria Contínua no Ambiente de TIC | Execução sob demanda, cujo valor será determinado segundo o detalhamento dos serviços executados | não se aplica | R\$ 650.752,42 |
| - | - | VALOR TOTAL DO CONTRATO | - | R\$ 16.190.843,53 |

12.2.4. O valor total estimado é de **R\$ 16.190.848,53 (dezesesseis milhões, cento e noventa mil oitocentos e quarenta e oito reais e cinquenta e três centavos)**.

12.3. Critérios de seleção do fornecedor

12.3.1. EMPREITADA: (X) Preço Global () Preço Unitário

12.3.2. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO: (X) Global () Por Item

12.4. Proposta Técnica

12.4.1. Organização da Proposta

12.4.2. O modelo de proposta comercial é apresentado no ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

12.4.3. Deverá ser apresentada, junto à proposta comercial, planilha de custos e formação de preços, nos moldes previstos no Anexo VII-D da Instrução Normativa nº 05/2017 da SLTI, que contemple a descrição e o quantitativo de cada perfil de profissional a ser utilizado, a remuneração dos mesmos e demais insumos necessários e custos atribuídos à prestação dos serviços a serem contratados;

12.4.4. Deverá ter prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

12.4.5. Deverá descrever de forma clara as especificações do objeto e outros dados que facilitem a análise e o julgamento;

12.4.6. Deverá indicar de forma expressa que o preço cotado inclui todos os custos e despesas inerentes ao objeto licitado, tais como: tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, ou outros que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação;

12.4.7. Declarar que concorda e cumprirá todas as condições que constarão do Edital;

12.4.8. Deverá informar dados da empresa como: razão social, endereço completo, telefone/fax, número do CNPJ, banco, agência, número da conta corrente e endereço eletrônico;

12.4.9. Deverá apresentar valores atualizados expressos em Reais, em algarismo e por extenso, conforme modelo de proposta, detalhando as especificações dos serviços cotados.

12.4.10. Critérios de Seleção

12.4.11. Tipo de Licitação: Contratação direta - Dispensa de Licitação - art. 75, inciso VIII, da Lei nº. 14.133/21.

12.4.12. Justificativa para Contratação Direta: A contratação direta da empresa HEPTA TECNOLOGIA é a única solução viável para garantir a continuidade dos serviços, já que a empresa encontra-se instalada na PCDF, com diversos colaboradores em atividade na instituição, que já contam com conhecimento técnico e operacional, sem necessidade de mudança ou transição de outra empresa. Ademais, a contratação perdurará apenas para o estritamente necessário à conclusão do Pregão Eletrônico nº. 90.002/2025.

12.4.13. Critério de Julgamento

12.4.14. O critério de julgamento será o de Menor Valor Global.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante a apresentação de Nota Fiscal, que será devidamente atestada pela equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, e acompanhada pelos documentos:

13.2. Certidão Negativa de Débitos emitida pelo INSS;

13.3. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

13.4. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

13.5. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

13.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

13.7. O pagamento dar-se-á mediante emissão de Ordem Bancária – OB, junto ao Banco de Brasília S.A., em Brasília-DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no Distrito Federal, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação pela CONTRATADA da documentação fiscal correspondente e após o atestado da fiscalização da CONTRATANTE.

13.8. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA.

13.9. Nenhum pagamento será efetuado à LICITANTE enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

13.10. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições (SIMPLES), deverá apresentar Declaração (modelo do Anexo IV da IN RFB nº 1234 de 11/01/2012, alterada pela IN RFB nº 1244 de 30/01/2012) juntamente com a Nota Fiscal ou Fatura. Não sendo optante, será efetuada a retenção de Impostos e Contribuições, observadas as disposições do Art. 64 da Lei 9.430/96 e Instrução Normativa SRF nº 480 de 15/12/2004, alterada pela Instrução Normativa SRF nº 539, de 25/04/2005 ou outra que por ventura vier a substituí-la.

13.11. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, também: Relatório atualizado contendo o nome do órgão, endereço de instalação com CEP, data de ativação e dias de utilização no mês e Relatório consolidado dos chamados abertos no período, contendo número do chamado, data e hora de abertura, data e hora do encerramento, descrição do problema e da solução adotada.

13.12. A retenção dos tributos não será efetivada caso a LICITANTE apresente junto com sua Nota Fiscal a comprovação de que ele é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte –SIMPLES.

13.13. Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à CONTRATADA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

13.14. Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

13.15. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua

reapresentação.

13.16. Quaisquer dúvidas poderão ser dirimidas na Divisão de Orçamento e Finanças – DOF/CONTRATANTE, localizada na SPO, Edifício Sede do Complexo da Polícia Civil do Distrito Federal, ou ainda pelo telefone (61) 3207-4058 ou pelo endereço eletrônico: dof@CONTRATANTE.df.gov.br.

14. **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.0.1. Os recursos para a presente contratação são oriundos do orçamento da Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF.

15. **VIGÊNCIA DO CONTRATO**

15.0.1. A vigência da presente contratação emergencial terá prazo máximo de 1(um) ano, conforme art. 75, inciso VIII, da Lei nº. 14.133/21, contado da data de ocorrência da emergência - que se iniciará a partir do término da vigência do Termo Aditivo 6 Contrato 18/2020 - PCDF (193251714) - a partir de 20/03/2026, vedadas a prorrogação do contrato a ser firmado e a recontração de empresa já contratada com base em nova contratação emergencial.

16. **DESPACHOS FINAIS E ENCAMINHAMENTOS**

Integrante Requisitante:

Integrante Requisitante: Diego Marcel de Macedo Monteiro, matrícula nº 227.737-9

Integrante Administrativo: Tiago Matheus Lopes, matrícula nº 1.721.908-6

Integrante Administrativo Substituto: Jessica Oliveira Shneider Nobre, matrícula nº 1.721.493-9

Integrante Técnico: Carlos Said Oiticica Bandeira, matrícula nº 78.156-8

Integrante Técnico: Daniel Linhares Lim-Apo, matrícula nº 63.475-1

Integrante Técnico: Filipe Ribeiro De Oliveira, matrícula nº 228.174-0

Autoridade Competente:

SIMONE PEREIRA DUARTE

Matrícula nº 78.526-1

Diretora da DITEC

“Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060”

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1 Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da PCDF, esta Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.

1.2 O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade nos cenários de tecnologias.

1.3 Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado, largamente adotadas pelos órgãos da Administração Pública.

1.4 Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, a medição da qualidade dos serviços de TIC e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

1.5 Com base nesse conjunto de melhores práticas, a PCDF busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

1.5.1 Manutenção da Saúde Operacional;

1.5.2 Melhoria Contínua no ambiente de TIC;

1.5.3 Níveis Mínimos de Serviço.

1.6 A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da PCDF e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

2. FUNÇÕES, PROCESSOS E PAPÉIS OPERACIONAIS

2.1 Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, esses deverão ser organizados e estruturados com base nas funções, processos e papéis operacionais:

2.1.1 Funções - caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

2.1.2 Processos- caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas; Processos - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, que tem como foco a produção de resultados;

2.1.3 Papéis - caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades de uma pessoa ou grupo de pessoas dentro de um processo de trabalho.

2.1.4 Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação estão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

3. PROCESSOS PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1 Processo de Cumprimento de Requisição de Serviços

3.1.1 Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários internos da PCDF. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

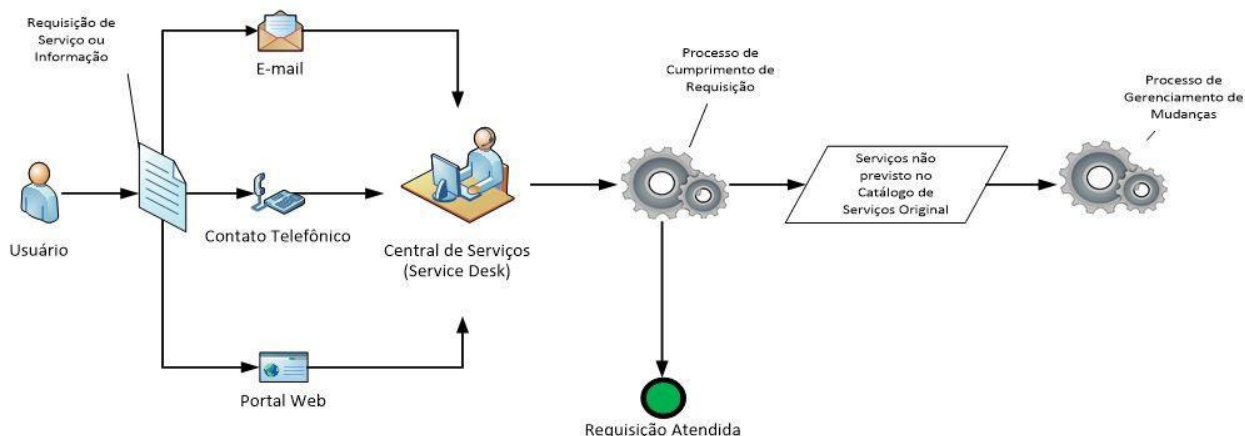
3.1.1.1 De baixo custo;

3.1.1.2 De baixo risco;

3.1.1.3 Frequentemente executadas;

3.1.1.4 Eventualmente consultivas.

Cumprimento de Requisição de Serviços Visão Geral do Processo



3.1.2 Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

3.1.2.1 Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

3.1.2.2 Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido.

3.1.3 Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido:

3.1.3.1 Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;

3.1.3.2 Critérios e estágios de escalção;

3.1.3.3 Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas e promovidas, sendo todo seu ciclo de vida realizado por meio de solução de gestão (ITSM). No caso de a CONTRATANTE possuir ferramentas de gerenciamento e monitoramento de TIC, a CONTRATADA deverá adequar a solução às necessidades do contrato; contudo, na impossibilidade de adequação, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solução à CONTRATANTE sem qualquer ônus;

3.1.3.4 Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

3.1.3.5 Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre a PCDF e a CONTRATADA, a fim determinar suas prioridades;

3.1.3.6 Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

3.1.4 Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequada. Ambas, A CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

3.1.4.1 Aumento ou redução dos IC's associados aos serviços de TIC envolvidos na requisição;

3.1.4.2 Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TIC envolvidos na requisição.

3.1.5 Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação, passando pela elaboração de documentação necessária para operação do Nível 1, definição de atribuições e processos de trabalho.

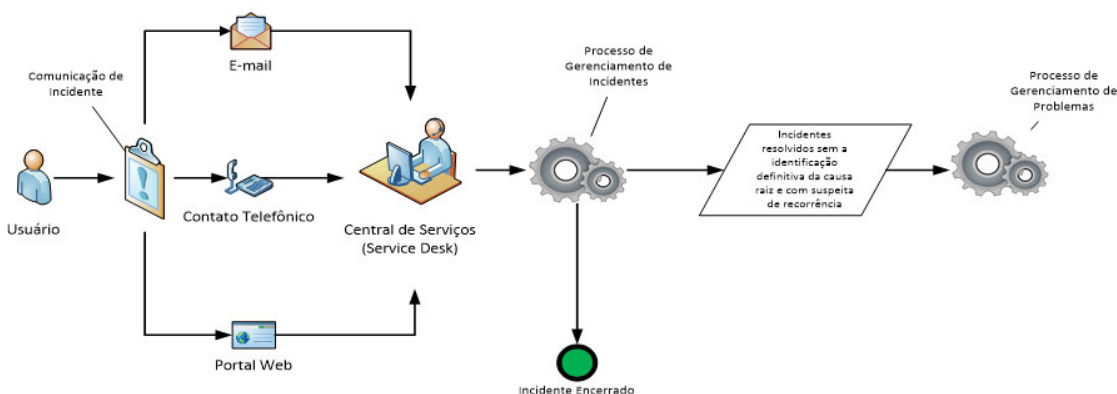
3.1.6 Na eventualidade de elevação substancial do volume de requisições de serviços, acima de 50% (cinquenta por cento) da média dos últimos 6 (seis) meses, em um determinado período, a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão negociar a flexibilização dos níveis de serviços acordados ou a sua readequação temporária, até que seus os volumes retornem aos níveis normais.

3.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes

3.2.1 Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação;

3.2.2 Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

Gerenciamento de Incidentes Visão Geral do Processo



3.2.3 Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:

3.2.3.1 Envidar esforços para incidentes em serviços possam ser restabelecidos à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;

3.2.3.2 Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;

3.2.3.3 Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para a PCDF e para equipe de TIC;

3.2.3.4 Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;

3.2.3.5 Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela PCDF;

3.2.3.6 Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;

3.2.3.7 Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;

3.2.3.8 Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios previamente definidos nos Níveis Mínimos de Serviço;

3.2.3.9 Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), conforme o item 3.1.3.3;

3.2.3.10 Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da PCDF, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;

3.2.3.11 Ambas PCDF e CONTRATADA deverão definir critérios para priorização e escalção dos possíveis tipos de incidentes, garantindo entendimento adequado quanto a operacionalização, evitando que sejam classificados pelas equipes técnicas, incorrendo em desentendimentos.

3.2.4 Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

3.2.4.1 Unidade (s) de negócio envolvida (s);

3.2.4.2 Serviço (s) de TIC afetado (s);

3.2.4.3 Sistema (s) e aplicação (ões) negociais afetada (s).

3.2.5 Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

3.2.5.1 Aberto ou Ativo;

3.2.5.2 Em Andamento / Atendimento;

3.2.5.3 Resolvido

3.2.5.4 Encerrado ou Concluído.

3.2.6 Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

3.2.6.1 Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;

3.2.6.2 Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;

3.2.6.3 Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;

3.2.6.4 Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

3.2.6.5 Realizar buscas utilizando dados armazenados em Base de Dados de Conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;

3.2.6.6 Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

3.2.6.7 Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.

3.2.7 Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

3.2.8 Garantir que o processo de escalção de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio do módulo de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.

3.2.9 Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail;

3.2.10 Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;

3.2.11 Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;

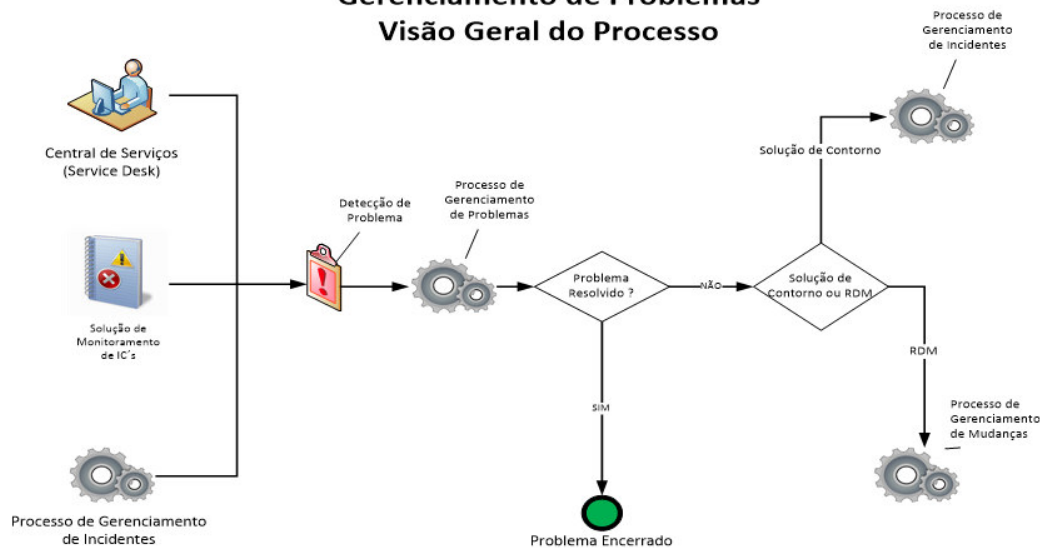
3.2.12 Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

3.2.13 Na eventualidade de elevação substancial do volume de incidentes, acima de 50% (cinquenta por cento) da média dos últimos 6 (seis) meses, em um determinado período, a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão negociar a flexibilização dos níveis de serviços acordados, ou a sua readequação temporária, até que os seus volumes retornem aos níveis normais.

3.3 Processo de Gerenciamento de Problemas

3.3.1 Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes".

Gerenciamento de Problemas Visão Geral do Processo



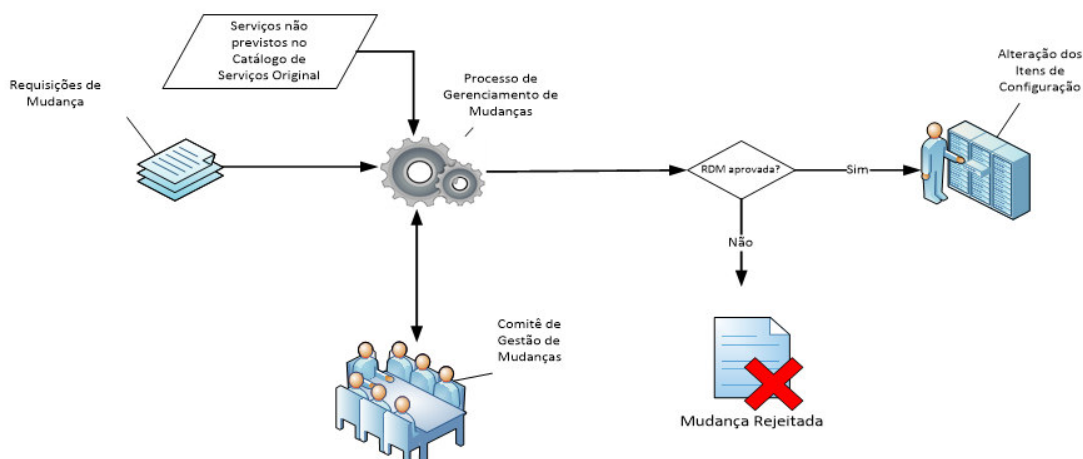
3.3.2 Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- 3.3.2.1 Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;
 - 3.3.2.2 Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;
 - 3.3.2.3 Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;
 - 3.3.2.4 Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;
 - 3.3.2.5 Revisar, quando necessário, incidentes categorizados com Severidade 1 críticos ou de alto impacto, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;
 - 3.3.2.6 Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;
 - 3.3.2.7 Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - IC's, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;
 - 3.3.2.8 Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;
 - 3.3.2.9 Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.
- 3.3.3 Sugerir a PCDF um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:
- 3.3.3.1 Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;
 - 3.3.3.2 Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;
 - 3.3.3.3 A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;
 - 3.3.3.4 Qual é a extensão do problema;
- 3.3.4 Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);
- 3.3.5 Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo

3.4 Processo de Gerenciamento de Mudanças

3.4.1 O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TIC sofram o mínimo de interrupções.

Gerenciamento de Mudanças Visão Geral do Processo



3.4.2 Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TIC.

3.4.3 Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

3.4.3.1 Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;

3.4.3.2 Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;

3.4.3.3 Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção.

3.4.4 Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da PCDF por meio de atividades que:

3.4.4.1 Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;

3.4.4.2 Reduzam do número de incidentes;

3.4.4.3 Minimizem a interrupção dos serviços;

3.4.4.4 Reduzam as atividades que gerem retrabalho.

3.4.5 Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da PCDF.

3.4.6 Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

3.4.7 Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

3.4.8 Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

3.4.9 Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pela PCDF, sejam eles internos ou externos.

3.4.10 Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional suportados pela CONTRATADA.

3.4.11 Garantir que todas as mudanças associadas a projetos sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos. No caso de a CONTRATANTE possuir ferramentas de Gerenciamento de Projetos, a CONTRATADA deverá adequar a solução às necessidades do contrato; contudo, na impossibilidade de adequação, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solução à CONTRATANTE sem qualquer ônus;

3.4.12 Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

3.4.12.1 Definição de agendamento prévio de sua implementação;

3.4.12.2 Plano de implementação detalhado das mudanças de maior porte, autorizado pelo Executor do contrato;

3.4.12.3 Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;

3.4.12.4 Procedimentos de remediação de uma mudança.

3.4.13 Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

3.4.14 Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:

3.4.14.1 **Padrão** - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;

3.4.14.2 **Normal** - Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;

3.4.14.3 **Emergencial** - Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);

3.4.14.4 **Evolutiva** - Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional.

3.4.14.4.1 Esta modalidade de mudança caracteriza Item de Serviço específico: a “melhoria contínua no ambiente de TIC”, descrita em detalhes no item 4.4 mais à frente;

3.4.14.4.2 As atividades associadas a esta modalidade de serviços serão executadas sob o formato de projetos, estando submetida, portando, a processo de gestão de mudança específico.

3.4.15 Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.

3.4.16 Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.

3.4.17 Definir em conjunto com a PCDF, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Normal e Evolutiva.

3.4.18 Definir em conjunto com a PCDF, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial.

3.4.19 Garantir que todas as mudanças normais e evolutivas sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

3.4.20 Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

3.4.21 Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.

3.5 Processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço

3.5.1 Visa garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias.

3.5.2 São considerados IC's todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos, além dos usuários desses serviços.

3.5.3 Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

3.5.3.1 Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TIC, coletadas por meio da Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TIC a ser fornecida pela CONTRATADA, notadamente pelo seu módulo de inventário de IC's;

3.5.3.2 Manter a Integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;

3.5.3.3 Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;

3.5.3.4 Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da PCDF sejam monitorados independente de sua tecnologia;

3.5.3.5 Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a PCDF;

3.5.3.6 Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;

3.5.3.7 Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer IC's, considerados relevantes pela PCDF, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;

3.5.3.8 Sugerir à PCDF intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.5.3.9 Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;

3.5.3.10 Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela PCDF;

3.5.3.11 Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.

4 MODELO OPERACIONAL PARA SERVIÇOS DE TIC

4.1 Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC da PCDF, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do Órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

4.2 É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

4.2.1 **Continuidade:** atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;

4.2.2 **Rotineiras:** entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação.

4.3 **Manutenção da saúde operacional:** envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da PCDF, que podem estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:

4.3.1 Central de Serviços (Service Desk): único ponto de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TIC da PCDF.

4.3.2 Permite aos usuários:

4.3.2.1 Realizar requisições de serviços (RDS);

4.3.2.2 Informar a ocorrência de incidentes;

4.3.2.3 Requisitar informações ou sanar dúvidas;

4.3.3 Respeitando as funcionalidades da solução a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

4.3.3.1 Contato telefônico via Central Telefônica;

4.3.3.2 Portal Web;

4.3.3.3 E-mail

4.3.4 A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à DITEC.

4.3.5 Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

4.3.5.1 Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da PCDF;

4.3.5.2 Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;

4.3.5.3 Realizar a categorização de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as categorizações corretas;

4.3.5.4 Evitar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;

4.3.5.5 Realizar, quando necessário, a escalção de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;

4.3.5.6 Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;

4.3.5.7 Realizar o fechamento de todos as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados.

4.3.6 As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

4.4. Requisitos da Central de Serviços

4.4.1 A Central de Serviços deverá ser alocada nas instalações da CONTRATADA, devendo manter os níveis 1 e 2 em regime de 24h e o nível 3 em regime de sobreaviso;

4.4.2 Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim a CONTRATADA se compromete a disponibilizar até o fim da execução do Plano de Inserção;

4.4.3 As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;

4.4.4 Visando a plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e ao acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos, para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a Interligação da Central de Serviços à rede corporativa da PCDF;

4.4.5 Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

4.4.6 A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

4.4.7 Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.4.8 Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

4.4.9 Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à PCDF, bem como criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom;

4.4.10 Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;

4.4.11 Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses;

4.4.12 Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação etc.;

4.4.13 Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;

4.4.14 Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;

4.4.15 Possuir facilidade "cut-thru" para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF;

4.4.16 Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

4.4.17 Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos;

4.4.18 Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os supervisores/gerentes;

4.4.19 Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada;

4.4.20. Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

4.4.21. Gerenciamento Técnico de Suporte

4.4.21.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

4.4.21.1.1. Equipe de Suporte de 1º Nível - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento, atua exclusivamente na Central de Serviços em regime de 24 horas;

4.4.21.1.2. Equipe de Suporte de 2º Nível - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. A equipe de 2º nível da Central de Serviços deverá gerir os problemas em regime de 24 horas, enquanto a equipe de 2º nível da Sustentação deverá realizar suas atividades operacionais em regime de expediente nas instalações da CONTRATADA.

4.4.21.1.3. Equipe de Suporte de 3º Nível - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentre as atribuições da equipe de 3º nível da Central de Serviços está o suporte aos times de 1º e 2º níveis em regime de sobreaviso, mediante geração de roteiros/scripts e resolução de problemas; enquanto a equipe de 3º nível da Sustentação realizará suas atividades operacionais em regime de expediente nas instalações da CONTRATADA.

4.4.21.1.4. Cabe à CONTRATADA disponibilizar 2 (dois) gerentes técnicos, devido a atuação das atividades no Complexo da PCDF e nas unidades externas.

4.4.21.1.5. Também cabe à CONTRATADA disponibilizar o(s) veículo(s) para o atendimento externo, inclusive nos regimes de 24 horas, caso não haja possibilidade de atendimento remoto.

4.5. Melhoria contínua no ambiente de TIC

4.5.1. Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, aumentando a maturidade de TIC.

4.5.2. Tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário dos serviços da CONTRATANTE, seja ele interno ou público.

4.5.3. Para que esse processo seja verdadeiramente contínuo e crescente é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

4.5.4. Para isso, é importante que sejam aplicados métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria contínua no ambiente de TIC.

4.5.5. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia, podendo realizar ainda análise, codificação, documentação, implementação, implantação, manutenção e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, de sistemas corporativos já desenvolvidos por servidores efetivos da CONTRATANTE, sendo vedado o desenvolvimento de novas aplicações pela CONTRATADA.

4.5.6. Em relação ao processo de Melhoria Contínua no ambiente de TIC, será responsabilidade da CONTRATADA, agir em parceria com a PCDF, para avaliar e sugerir melhorias que:

4.5.6.1. Estejam alinhadas com as necessidades de negócio e com os objetivos táticos e estratégicos da PCDF;

4.5.6.2. Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;

4.5.6.3. Possam realmente atender às necessidades que foram fonte de sua solicitação;

4.5.6.4. Quando necessário, sejam precedidas de uma Requisição de Mudança do tipo Evolutiva;

4.5.6.5. Os artefatos a serem gerados para cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço, de acordo com a complexidade e demais características da atividade previstas neste TR.

4.5.7. A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

4.5.8. O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da PCDF ou não, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.5.9. Os custos relacionados à elaboração e atualização do Catálogo de Serviços serão suportados e medidos pelo serviço de melhoria contínua no ambiente de TIC.

4.6. Horário de Execução dos Serviços

4.6.1. O horário de execução dos serviços foi estabelecido conforme tabela a seguir:

Horário de execução dos serviços

| Tipos de Serviços | Horários | Períodos requeridos | | | | | | |
|---|----------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Seg | Ter | Qua | Qui | Sex | Sab | Dom |
| 3. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional | | | | | | | | |
| 3.1 Central de Serviços (níveis 1, 2 e 3) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 3.2 Sustentação (níveis 2 e 3) | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |
| 3.3 Monitoramento (níveis 1 e 2) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 3.4 Manutenção Programada (níveis 2 e 3) | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |
| 3.5 Manutenção Emergencial (níveis 2 e 3) | 24h | X | X | X | X | X | X | X |
| 4. Melhoria contínua no ambiente de TIC | 9h - 19h | X | X | X | X | X | | |

4.6.1.1. Fica estabelecido o horário comercial ou útil vigente na PCDF como sendo de 9h às 19h, de segunda à sexta-feira.

4.6.1.2. A CONTRATADA deverá manter o Monitoramento, a Central de Serviços e a Manutenção Emergencial em regime de 24 horas, incluindo o deslocamento para as unidades externas na impossibilidade de solução remota do problema.

4.6.1.3. Se a Central de Serviços for instalada nas dependências da CONTRATADA, esta deverá disponibilizar telefone 0800 (ligação gratuita) para o acionamento da equipe da Central de Serviços nos casos de indisponibilidades dos IC's essenciais à infraestrutura de TIC, bem como dos serviços disponibilizados sobre essa infraestrutura fora do horário comercial da PCDF.

4.6.1.4. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da PCDF e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

4.6.1.5. O monitoramento poderá ser nas instalações da CONTRATADA, enquanto a Sustentação deverá ser, obrigatoriamente, nas instalações da CONTRATANTE.

4.6.1.6. Manutenção Programada: atividades planejadas e aprovadas previamente que, avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo, serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário nas situações em que a manutenção impactar os negócios do órgão.

4.6.1.7. Manutenção Emergencial: atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução.

4.7. Principais serviços e componentes

4.7.1. Serviços de Diretório

4.7.1.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

4.7.1.1.1. Administração dos servidores;

4.7.1.1.2. Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais - OUs, grupos de trabalho, impressoras, etc.);

- 4.7.1.1.3. Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;
- 4.7.1.1.4. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;
- 4.7.1.1.5. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 4.7.1.1.6. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
- 4.7.2. Servidores e Respectivos Sistemas Operacionais
 - 4.7.2.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos de instalação, manutenção, suporte, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:
 - 4.7.2.1.1. Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da PCDF (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;
 - 4.7.2.1.2. Configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão;
 - 4.7.2.1.3. Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;
 - 4.7.2.1.4. Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;
 - 4.7.2.1.5. Administração das soluções de virtualização de servidores;
 - 4.7.2.1.6. Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;
 - 4.7.2.1.7. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;
 - 4.7.2.1.8. Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;
 - 4.7.2.1.9. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;
 - 4.7.2.1.10. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da PCDF;
 - 4.7.2.1.11. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
 - 4.7.2.1.12. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
 - 4.7.3. Rede de Dados e Comunicações
 - 4.7.3.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software integrantes das redes de dados e comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:
 - 4.7.3.1.1. Administração das redes de comunicação de dados - LAN, MAN e WLAN; Administração dos ativos de rede;
 - 4.7.3.1.2. Monitoramento de links de internet e links MAN;
 - 4.7.3.1.3. Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede; Execução de rotinas de impressão;
 - 4.7.3.1.4. Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;
 - 4.7.3.1.5. Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);
 - 4.7.3.1.6. Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;
 - 4.7.3.1.7. Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, sub-redes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);
 - 4.7.3.1.8. Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e intranet;
 - 4.7.3.1.9. Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;
 - 4.7.3.1.10. Administração dos serviços de backup de servidores;
 - 4.7.3.1.11. Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;
 - 4.7.3.1.12. Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TIC, servidores, etc.;
 - 4.7.3.1.13. Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);
 - 4.7.3.1.14. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;
 - 4.7.3.1.15. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;
 - 4.7.3.1.16. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;
 - 4.7.3.1.17. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da PCDF;
 - 4.7.3.1.18. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
 - 4.7.3.1.19. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
 - 4.7.4. Dados e Banco de Dados
 - 4.7.4.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, instalação, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:
 - 4.7.4.1.1. Administração, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (MS SQL Server, Oracle, MySql, etc.);
 - 4.7.4.1.2. Administração de servidores de banco de dados;
 - 4.7.4.1.3. Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.); Apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;
 - 4.7.4.1.4. Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;
 - 4.7.4.1.5. Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;
 - 4.7.4.1.6. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;
 - 4.7.4.1.7. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos
 - 4.7.4.1.8. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;
 - 4.7.4.1.9. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da PCDF;
 - 4.7.4.1.10. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
 - 4.7.4.1.11. Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;
 - 4.7.4.1.12. Elaboração, análise, proposição e manutenção dos modelos de dados;
 - 4.7.4.1.13. Apoio às equipes de desenvolvimento de sistemas no desenvolvimento e otimização de códigos SQL para inserção, alteração e exclusão de dados em bancos de dados;
 - 4.7.4.1.14. Definição dos níveis de integridade e segurança dos dados em conformidade com as necessidades negociais;
 - 4.7.4.1.15. Criar, otimizar e manter padrões, tais como: dicionários de dados, nomenclaturas e tipologias.
 - 4.7.5. Serviços de Mensageria
 - 4.7.5.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo:
 - 4.7.5.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
 - 4.7.5.1.2. Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;
 - 4.7.5.1.3. Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;
 - 4.7.5.1.4. Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;
 - 4.7.5.1.5. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;
 - 4.7.5.1.6. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;
 - 4.7.5.1.7. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa;

- 4.7.5.1.8. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da PCDF;
- 4.7.5.1.9. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 4.7.5.1.10. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;
- 4.7.5.1.11. Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização.
- 4.7.6. Segurança da Informação
- 4.7.6.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas abaixo:
- 4.7.6.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;
- 4.7.6.1.2. Suporte técnico a usuários e demais equipes de TIC, referente à segurança da Informação;
- 4.7.6.1.3. Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da PCDF;
- 4.7.6.1.4. Suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas;
- 4.7.6.1.5. Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da PCDF;
- 4.7.6.1.6. Análise e interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;
- 4.7.6.1.7. Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;
- 4.7.6.1.8. Identificação dos riscos à segurança das informações da PCDF, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;
- 4.7.6.1.9. Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;
- 4.7.6.1.10. Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos; Administração de certificados digitais;
- 4.7.6.1.11. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação;
- 4.7.6.1.12. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;
- 4.7.6.1.13. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 4.7.6.1.14. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
- 4.7.7. Armazenamento Corporativo de Dados
- 4.7.7.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:
- 4.7.7.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;
- 4.7.7.1.2. Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;
- 4.7.7.1.3. Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;
- 4.7.7.1.4. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- 4.7.7.1.5. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;
- 4.7.7.1.6. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- 4.7.7.1.7. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;
- 4.7.7.1.8. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 4.7.7.1.9. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
- 4.7.8. Suporte e Administração DEVOPS
- 4.7.8.1. O serviço de Suporte e Administração DEVOPS compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção, atualização e monitoramento dos ambientes, softwares e suas integrações com ambientes de banco de dados;
- 4.7.8.2. O serviço compreende, ainda, as atividades de arquitetura, suporte, instalação, atualização, monitoramento e gerenciamento de softwares responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas, incluindo as atividades abaixo:
- 4.7.8.2.1. Apoiar na realização tuning de tecnologias de suporte a comunicação programa-a-programa, chamadas a procedures remotas (RPCs), Web Services, Enterprise Service Bus (ESB), Service Oriented Architectures (SOA), entre outras;
- 4.7.8.2.2. Manter e atualizar sistemas corporativos, incluindo sua migração, atualização quando necessárias a otimização para a arquitetura implantada;
- 4.7.8.2.3. Disponibilizar infraestrutura como código;
- 4.7.8.2.4. Provisionar ambientes de forma dinâmica, atualizando sistemas quando necessário a essa atividade;
- 4.7.8.2.5. Estabelecer o controle de versões de forma compartilhada entre as equipes de Dev e Operações;
- 4.7.8.2.6. Definir e gerar informações sobre como as aplicações estão interligadas através das soluções de middleware;
- 4.7.8.2.7. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);
- 4.7.8.2.8. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- 4.7.8.2.9. Manutenção de código para adaptação ao modelo DevOps além de deploy de aplicativos, diagnosticando eventuais problemas e realizando a manutenção corretiva, quando oportuno;
- 4.7.8.2.10. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, atuando na atualização do código dos sistemas quando necessário;
- 4.7.8.2.11. Operacionalizar o processo de gerência de configuração e mudanças no que se refere a sistemas corporativos, atualizando códigos quando necessários a migração e sua adequação para a arquitetura de sustentação proposta;
- 4.7.8.2.12. Elaborar e propor modelos de arquitetura para projetos de desenvolvimento de sistemas de informação e aplicativos Web e manter os modelos homologados;
- 4.7.8.2.13. Manter e sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
- 4.7.8.2.14. Criar, verificar, atualizar e implementar os scripts de solução de problemas;
- 4.7.8.2.15. Instalar, configurar e manter os servidores de aplicações JBoss, conforme as melhores práticas do mercado;
- 4.7.8.2.16. Realizar a gestão do versionamento dos fontes e da documentação dos sistemas da PCDF;
- 4.7.8.2.17. Verificar a conformidade dos modelos de arquitetura de cada sistema entregue pela equipe de desenvolvimento em relação ao padrão definido;
- 4.7.8.2.18. Realizar inspeção de código-fonte dos sistemas desenvolvidos de acordo com as melhores práticas e os padrões utilizados na metodologia da PCDF;
- 4.7.8.2.19. Gerir e manter a biblioteca de componentes corporativos;
- 4.7.8.2.20. Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de build;
- 4.7.8.2.21. Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de build;
- 4.7.8.2.22. Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de testes;
- 4.7.8.2.23. Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de testes;
- 4.7.8.2.24. Implantar, configurar e manter ferramentas de integração contínua;
- 4.7.8.2.25. Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de integração contínua;
- 4.7.8.2.26. Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de release;
- 4.7.8.2.27. Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de release;
- 4.7.8.2.28. Implantar, configurar e manter ferramentas de entrega contínua;
- 4.7.8.2.29. Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de entrega contínua;
- 4.7.8.2.30. Instalar, configurar e manter repositório SVN e outras ferramentas de versionamento de código;
- 4.7.8.2.31. Realizar testes de carga, performance através de automação;
- 4.7.8.2.32. Administração de WEB Services.

4.8. Recursos tecnológicos

- 4.8.1. Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TIC que irá prover a CONTRATADA e a PCDF das funcionalidades necessárias ao gerenciamento dos serviços de TIC, gerenciamento da infraestrutura de TIC e monitoramento dessa infraestrutura e dos serviços por ela suportados.
- 4.8.2. No caso de a CONTRATANTE possuir ferramentas de gerenciamento e monitoramento de TIC, a CONTRATADA deverá adequar a solução às necessidades do contrato; contudo, na impossibilidade de adequação, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solução à CONTRATANTE sem qualquer ônus.
- 4.8.3. Caso a solução seja fornecida pela CONTRATADA, poderá ser, a qualquer tempo, parcial ou completamente, substituída por outra que venha a ser adotada pela PCDF. Nesta eventualidade, a PCDF deve observar a viabilidade técnica de integração entre os módulos remanescentes e demandará à CONTRATADA, um projeto de mudança evolutiva, a fim de se efetuar a integração entre os componentes;
- 4.8.4. A solução deverá ser composta minimamente por: módulo ITSM, do inglês Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação); módulo de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC e módulo de inventário de IC's.
- 4.8.5. Os módulos devem permitir a troca de dados e informações entre si, de forma a implementar uma solução integrada;
- 4.8.6. Além dos módulos básicos acima descritos, a solução deverá prover também funcionalidades de geração de painéis executivos (dashboards) e relatórios executivos e analíticos sobre os serviços prestados, incluindo, mas não se limitando a: status das demandas, status dos serviços, relação de IC's, comprimento de níveis de serviços, históricos de volumetrias etc. que serão utilizados pelo Executor do Contrato no processo de fiscalização;
- 4.8.7. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC:
- 4.8.7.1. Módulo de Monitoramento:
- 4.8.7.1.1. Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;
- 4.8.7.1.2. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas dos produtos;
- 4.8.7.1.3. Ter disponível cursos oficiais dos produtos com opção de certificação, ambos em território nacional;
- 4.8.7.1.4. Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;
- 4.8.7.1.5. Suportar SNMP v1, v2 e v3;
- 4.8.7.1.6. Suportar a utilização de agentes de monitoramento;
- 4.8.7.1.7. Ser uma solução escalável e distribuída;
- 4.8.7.1.8. Ter Interface web para administração e operação da solução;
- 4.8.7.1.9. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;
- 4.8.7.1.10. Coletar inventário de hardware automaticamente;
- 4.8.7.1.11. Possibilitar que a solução seja auditada;
- 4.8.7.1.12. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;
- 4.8.7.1.13. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;
- 4.8.7.1.14. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;
- 4.8.7.1.15. Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;
- 4.8.7.1.16. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;
- 4.8.7.1.17. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;
- 4.8.7.1.18. Garantir a geração de gráficos sob demanda;
- 4.8.7.1.19. Garantir a criação personalizada de gráficos;
- 4.8.7.1.20. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;
- 4.8.7.1.21. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;
- 4.8.7.1.22. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;
- 4.8.7.1.23. Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;
- 4.8.7.1.24. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows, Linux e Unix também através de agentes;
- 4.8.7.1.25. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em VMware;
- 4.8.7.1.26. Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;
- 4.8.7.1.27. Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;
- 4.8.7.1.28. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;
- 4.8.7.1.29. Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;
- 4.8.7.1.30. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;
- 4.8.7.1.31. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;
- 4.8.7.1.32. Realizar monitoramento de acesso a sites web;
- 4.8.7.1.33. Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;
- 4.8.7.1.34. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;
- 4.8.7.1.35. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;
- 4.8.7.1.36. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;
- 4.8.7.1.37. Ser capaz de monitorar arquivos de log;
- 4.8.7.1.38. Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;
- 4.8.7.1.39. Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;
- 4.8.7.1.40. Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;
- 4.8.7.1.41. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;
- 4.8.7.1.42. Permitir a customização de horário de monitoramento;
- 4.8.7.1.43. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seus níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- 4.8.7.1.44. Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;
- 4.8.7.1.45. Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;
- 4.8.7.1.46. Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;
- 4.8.7.1.47. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança de estado de um IC;
- 4.8.7.1.48. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;
- 4.8.7.1.49. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;
- 4.8.7.1.50. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;
- 4.8.7.1.51. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;
- 4.8.7.1.52. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;
- 4.8.7.1.53. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory.
- 4.8.7.2. Módulo de Gerenciamento de Serviços (ITSM):
- 4.8.7.2.1. Permitir que o catálogo de serviço possa ser implementado na Solução de Gestão (ITSM);
- 4.8.7.2.2. Possibilitar registro da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registradas em acordos entre as partes;
- 4.8.7.2.3. Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como incidente, requisição de serviço, mudança e problemas com riqueza de detalhes;
- 4.8.7.2.4. Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
- 4.8.7.2.5. Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);
- 4.8.7.2.6. Permitir definir prioridade para os registros dos chamados (Incidente), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços da PCDF;
- 4.8.7.2.7. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços da PCDF;
- 4.8.7.2.8. Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.
- 4.8.7.2.9. Possuir base de conhecimento Integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários ou Integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela CONTRATADA;
- 4.8.7.2.10. Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- 4.8.7.2.11. Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- 4.8.7.2.12. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
- 4.8.7.2.13. Permitir o registro e o controle dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos entre a PCDF e CONTRATADA;
- 4.8.7.2.14. Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de Impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- 4.8.7.2.15. Permitir controlar e gerenciar incidentes abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;
- 4.8.7.2.16. Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;

- 4.8.7.2.17. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;
- 4.8.7.2.18. Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;
- 4.8.7.2.19. Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;
- 4.8.7.2.20. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Incidentes;
- 4.8.7.2.21. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de Incidentes;
- 4.8.7.2.22. Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- 4.8.7.2.23. Permitir, a partir do registro de um problema, a associação com requisição de mudança (RDM);
- 4.8.7.2.24. Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;
- 4.8.7.2.25. Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;
- 4.8.7.2.26. Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
- 4.8.7.2.27. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;
- 4.8.7.2.28. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;
- 4.8.7.2.29. Fornecer uma Interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;
- 4.8.7.2.30. Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;
- 4.8.7.2.31. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;
- 4.8.7.2.32. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
- 4.8.7.2.33. Permitir a criação de registros de mudanças;
- 4.8.7.2.34. Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;
- 4.8.7.2.35. Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, para Implementações futuras;
- 4.8.7.2.36. Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança no auxílio de sua implementação;
- 4.8.7.2.37. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;
- 4.8.7.2.38. Permitir a verificação das informações cadastradas dos IC's com sua situação atual na Infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- 4.8.7.2.39. Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria;
- 4.8.7.2.40. Prover a integração das informações do CMDB com registro de chamados;
- 4.8.7.2.41. Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
- 4.8.7.2.42. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de IC's;
- 4.8.7.2.43. Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de drill-down nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos ITIL detalhadas neste Termo.
- 4.8.7.3. Módulo de Inventário de IC's:
 - 4.8.7.3.1. Se fornecido pela CONTRATADA, deverá ser do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2
 - 4.8.7.3.2. Permitir a realização de inventário automático dos ativos de TIC, em conformidade com a regras estabelecidas neste TR, descritas em seu Anexo III – Glossário de Itens de Configuração.
 - 4.8.7.3.3. Realização de mapeamento de IC's por descoberta de IP ou SNMP na rede;
 - 4.8.7.3.4. Coleta de informações sobre o hardware e software de dispositivos de rede que executam os agentes;
 - 4.8.7.3.5. Coleta automática de informações compatível com servidores das plataformas Windows, Unix/Linux e Mac OS;
 - 4.8.7.3.6. Compatível com a coleta automática de informações em serviços de diretório Active Directory (AD) da Microsoft e serviços de diretório de padrão aberto Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
 - 4.8.7.3.7. Coleta automática de informações no módulo de monitoramento da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC;
 - 4.8.7.3.8. Fornecimento das informações coletadas para o módulo ITSM da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC;
 - 4.8.7.3.9. Uso de console com interface de gerenciamento Web;
 - 4.8.7.3.10. Distribuição de aplicações baseado em critérios de grupos ou coleções;
 - 4.8.7.3.11. Tráfego de informações entre agentes e servidores por linguagens conhecidas, como XML;
 - 4.8.7.3.12. Armazenamento dados em bancos de dados MySQL;
 - 4.8.7.3.13. Comunicação entre cliente e servidor via HTTP ou HTTPS;
 - 4.8.7.3.14. Integração com serviços de LDAP na interface Web;
 - 4.8.7.3.15. Extração de relatórios dos itens coletados;
 - 4.8.7.3.16. Debug das soluções e arquivos de log;
 - 4.8.7.3.17. Distribuição de agentes por meio de diretivas de grupo usando arquivos de extensão MSI;
 - 4.8.7.3.18. Posicionamento de parte da solução na DMZ para atender a clientes fora do escritório;
 - 4.8.7.3.19. Realização de backup e restauração utilizando imagens da solução.

5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 5.1. No início da prestação de serviços, a CONTRATADA deverá apresentar uma documentação geral da solução em 90 dias. Após esse prazo, a CONTRATADA deverá mensalmente prover a atualização e disponibilização de tal documentação.
- 5.2. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TIC da PCDF, sempre que justificável, a CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento acerca da mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros indicadas pela CONTRATANTE, por meio de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinando, hands-on, grupo de trabalho e workshops.

6. ASPECTOS GERAIS

- 6.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:
 - 6.1.1. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC;
 - 6.1.2. Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gerentes Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;
 - 6.1.3. A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional.
- 6.2. Garantir que os Gerentes Técnicos executem as seguintes atividades:
 - 6.2.1. Coordenar as atividades de sua Equipe;
 - 6.2.2. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio da PCDF;
 - 6.2.3. Participar ativamente do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) e Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME);
 - 6.2.4. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços a PCDF;
 - 6.2.5. Garantir a integração entre as Equipes de Suporte;
 - 6.2.6. Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica da PCDF e as Equipes Técnicas da CONTRATADA;
 - 6.2.7. Estar atento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) pela CONTRATADA;
 - 6.2.8. Garantir que todas as demandas sejam tratadas por meio de processo exclusivo e específico, conforme descrito na seção "Processos para Gerenciamento de Serviços";
 - 6.2.9. Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pela PCDF, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema;
 - 6.2.10. Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados pela PCDF, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema;
 - 6.2.11. Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos IC's relevantes relacionados aos serviços;
 - 6.2.12. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC.
- 6.3. Informar a PCDF sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:
 - 6.3.1. Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

6.3.2. Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;

6.3.3. Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno.

6.4. Informar a PCDF, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

6.5. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do NMS associado aos serviços até que a PCDF forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.

ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TIC disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DITEC aos usuários internos e externos da PCDF.

1.2. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

1.2.1. Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da Tabela de Indicadores de níveis de serviços, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.2.3. As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;

1.2.4. Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita a maturidade do ambiente computacional da PCDF e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010. Plenário, item 9.3.5, abaixo:

"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 30 e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo passível entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista na edital e no contrata; b) seja tecnicamente justificada; e) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1.993; d) não configure descaracterização do objeto licitado."

1.2.5. A aplicação de glosas referente aos NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1. O Executor do Contrato designado pela PCDF acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

2.2. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços.

2.3. Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

Grupos de IC's

| Seq. | Nome | Seq. | Descrição |
|------|--|------|--|
| 01 | Itens de afinidade com Central de Serviços | 001 | Usuários |
| | | 002 | Caixas postais de correio eletrônico |
| | | 003 | Grupos de usuários |
| | | 004 | Estações de trabalho Intel compatíveis |
| | | 005 | Estações de Trabalho de outros tipos |
| | | 006 | Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos |
| | | 007 | Terminais de telefonia IP |
| 02 | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | 001 | Domínios LDAP |
| | | 002 | Servidores físicos |
| | | 003 | Servidores virtuais |
| | | 004 | Storages corporativos |
| | | 005 | Unidades de leitura/gravação de fitas de backup |
| | | 006 | Redes locais geograficamente distintas |
| | | 007 | Switches com velocidade superior a 1 Gbps |
| | | 008 | Switches com velocidade até 1 Gbps |
| | | 009 | VLANs ativas |
| | | 010 | Links com a Internet |
| | | 011 | Links WAN privativos |
| | | 012 | Ativos de rede WiFi |
| | | 013 | Appliances de Segurança da Informação |
| | | 014 | Hosts servidores de arquivos |
| | | 015 | Instâncias de banco de dados |
| | | 016 | Instâncias de Container |
| | | 017 | Instâncias de servidor WEB |
| | | 018 | Instâncias de servidor de aplicação |
| | | 019 | Instâncias de servidor de correio eletrônico |
| | | 020 | Instâncias de servidor de virtualização |
| 021 | Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TIC | | |
| 022 | Instâncias de servidor de controle de código malicioso | | |
| 023 | Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos | | |
| 024 | Instâncias de servidor de gerenciamento de processos | | |
| 025 | Sistemas aplicativos | | |
| 026 | Sites WEB (Internet, intranet e extranets) | | |

2.4. Os indicadores de nível desse serviço:

Indicadores de Níveis de Serviços

| Tipo | Nome | Descrição | Medição | Métrica | Perfil de atendimento | Periodicidade | Medidas Corretivas |
|--------------------------|--|--|---|--|--|---------------|--|
| Classificação de Chamado | INS1 – Tempo de Classificação de Chamado | Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado | Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto" | 95% dos chamados classificados em até 1 hora | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins Serviços. |

| Tipo | Nome | Descrição | Medição | Métrica | Perfil de atendimento | Periodicidade | Medidas Corretivas |
|--|--|---|---|--|--|---------------|---|
| Requisição de serviços | INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços" | Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva | Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento " para o estado "Resolvido" | 95% das demandas resolvidos em até 4 horas | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl de Serviços ou Infraestrutura de TIC) |
| Incidentes | INS3 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1" | Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução | Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento " para o estado "Resolvido" | 95% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl de Serviços ou Infraestrutura de TIC) |
| Incidentes | INS4 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2" | Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução | Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento " para o estado "Resolvido" | 95% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl de Serviços ou Infraestrutura de TIC) |
| Incidentes | INS5 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3" | Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução | Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento " para o estado "Resolvido" | 95% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 10 horas | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl de Serviços ou Infraestrutura de TIC) |
| Requisição de mudanças | INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso | Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período | Percentual de mudanças executadas com sucesso no período | 97% das mudanças executadas com sucesso no período | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl de Serviços ou Infraestrutura de TIC) |
| Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios | INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria | Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria | Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês | Em conformidade com a Tabela Disponibilidade por relevância dos IC's | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl (Infraestrutura de TIC) |
| Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios | INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados | Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados | Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês | Em conformidade com a Tabela Disponibilidade por relevância dos IC's | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl (Infraestrutura de TIC Indicadores de Níveis de Serviço - Processo de Atendimento a Tipo) |
| Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios | INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos | Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos | Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês | Em conformidade com a Tabela Disponibilidade por relevância dos IC's | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl (Infraestrutura de TIC) |
| Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios | INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados | Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage | Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês | Em conformidade com a Tabela Disponibilidade por relevância dos IC's | Itens de afinidade com Infraestrutura de TIC | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se apl (Infraestrutura de TIC) |
| Gerenciamento DITEC | INS11 – Tempo de atendimento de chamadas | Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas | Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos | 80% das chamadas atendidas em até 25 segundos | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins Serviços. |
| Gerenciamento DITEC | INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera | Mede a taxa de abandono de ligações em espera | Percentual de chamadas abandonadas | Inferior a 5% | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins Serviços. |

| Tipo | Nome | Descrição | Medição | Métrica | Perfil de atendimento | Periodicidade | Medidas Corretivas |
|----------------------------|---|---|---|--|--|---------------|--|
| Gerenciamento DITEC | INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final | Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços | Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário | 80% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom" | Itens de afinidade com Central de Serviços | Mensal | Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins Serviços. |

Nota: Apenas quando o serviço for executado nas dependências da contratada

2.5. Caso haja indisponibilidade nos serviços relacionados na tabela anterior Indicadores de Níveis de Serviços, serão aplicados os níveis de serviço conforme a sua relevância, aos IC's que compõem o serviço, em conformidade com a Tabela a seguir:

Disponibilidade por Relevância dos IC's

| Relevância | Disponibilidade exigida | Custo adicional |
|---------------|-------------------------|-----------------|
| Padrão | > ou= 75% | 0% |
| Média | > ou= 90% | 10% |
| Alta | > ou= 95% | 20% |

Para os IC's que possuem vínculos deve-se atribuir o mesmo grau de relevância para a solução, caso o item mais granular possua dependência com outros itens de base. Por exemplo, para um dado site web em que se deseja atribuir relevância Alta, deve-se atribuir a mesma relevância alta aos IC's relacionados, que no caso seriam o Servidor Virtual, Servidor Físico, Instância de Banco de Dados, Switches, e demais componentes da solução. Haveria uma inconsistência em se cobrar uma disponibilidade do serviço Web como Alta, caso o Servidor Virtual e demais componentes tivessem uma relevância Média ou Padrão.

3. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

3.1. A CONTRATADA deverá classificar os incidentes de acordo com a relevância do IC envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela a seguir.

Tabela de Severidade por Tipo de IC

| Relevância | Severidade | Prazo |
|---------------|--------------|----------|
| Alta | Severidade 1 | 4 horas |
| Média | Severidade 2 | 6 horas |
| Padrão | Severidade 3 | 10 horas |

3.2. Entende-se que inicialmente a associação das severidades com o correto IC e sua respectiva relevância pode não estar disponibilizado de forma automática, contudo, é um objetivo do ganho de maturidade que se possa correlacionar o IC afetado pelo incidente, o grau de relevância deste, e por sua vez o correto NMS segundo sua severidade.

3.3. Haverá uma necessidade de integração dos módulos de ITSM, inventário e monitoramento, que irão compor uma solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC. Nesta solução as informações quanto à relevância de cada IC deverão ser registradas e atualizadas conforme necessidades do ambiente a fim de permitir automações e integração.

3.4. Havendo a necessidade de fixação de severidades diferentes para as três relevâncias citadas em casos mais específicos, deve-se solicitar uma revisão de catálogo de serviços para adequação a estas necessidades.

3.5. A severidade dos incidentes deve ser acordada entre PCDF e CONTRATADA de maneira prévia para os serviços presentes no Catálogo de Serviços, e atualizado quando necessário, condicionada ao acordo entre ambas as partes.

3.6. Classificação de Chamados: considerando que um novo chamado da Central de Serviços possa ser aberto referente a uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá obedecer aos prazos apresentados no indicador INS1 da tabela de Indicadores de Níveis de Serviços (item 2.4, do Anexo II).

3.7. Requisição de Serviços: deverão ser atendidas durante o Erro! Fonte de referência não encontrada. (item 4.6.1, do Anexo I) e resolvidas de acordo com o indicador INS2 da tabela de Indicadores de Níveis de Serviços (item 2.4, do Anexo II). No caso de requisições destinadas à equipe de Nível 3 de Sustentação, o prazo de resolução será contado em horas úteis.

3.8. Incidentes: Deverão ser classificados corretamente e obedecer ao Erro! Fonte de referência não encontrada. (item 4.6.1 do Anexo I), devendo ser utilizados os prazos da tabela de severidade por tipos de IC (item 3.1, do Anexo II).

3.9. Requisição de Mudança: deverão ser atendidas durante o horário de expediente do Órgão, de 9h às 19h nos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias declarados como ponto facultativo pela PCDF). Os prazos de atendimento serão negociados entre a PCDF e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

3.10. Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios: deverá ser de 24x7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

4. OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1. Os chamados em fila de atendimento na solução ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços), podem ter o seu atendimento priorizado pela PCDF a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação a PCDF e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

4.2. Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas alheias à vontade da CONTRATADA (por ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos na Tabela Indicadores de Níveis de Serviço e na Tabela Disponibilidade por Relevância dos IC's terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

ANEXO III – MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. Nesta categoria de serviços são considerados aqueles voltados à:

- 1.1.1. Estudo, proposta e Implementação de melhoria nos processos de serviços;
- 1.1.2. Implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC;
- 1.1.3. Atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção;

1.1.4. Atender necessidades de negócio e apoio à governança de TIC mediante prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle, de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão da PCDF e outras correlatas.

1.1.4.1. Os processos de melhoria em governança de TIC terão necessária e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela PCDF e CONTRATADA

1.1.4.2. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA para os processos de apoio a governança de TIC serão estabelecidos caso a caso quando da abertura de OS.

2. DA METODOLOGIA ADOTADA

- 2.1. Para atender às necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente contratação adotou modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), e gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- 2.2. A metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) é uma publicação genuinamente brasileira, elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de Tecnologia da Informação (TI).
- 2.3. Com esta publicação, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), enquanto órgão central do SISP, espera ajudar os administradores públicos a realizarem seus projetos. O nível de aderência e utilização da metodologia nos órgãos dependerá de fatores, como: realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, sua estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.
- 2.4. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos; a MGP SISP permite que o órgão PCDF balize sua forma de gerenciamento por meio da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços através da consecução dos processos de gerenciamento de projetos.
- 2.5. Por consequência, objetivam ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.
- 2.6. Com base nestes direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP-SISP - em sua versão 1.0, a PCDF optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no Item 13 - Planilha de Mensuração de Projetos da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues em acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.
- 2.7. Os indicadores obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGP-SISP para aferição do tamanho e graduação da demanda de serviço, passam a ser determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria.
- 2.8. Desta forma, a adoção de uma planilha construída e indicada pela PCDF terá caráter mandatório para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceitual que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços, que nortearão o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.
- 2.9. Entende-se como pacote mínimo de serviços (PS), a unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessário às entregas esperadas, nele considerados todos e quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, de dedicação, de competências e de produtividade de 01 (um) profissional.

3. DO PROCESSO DE MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

- 3.1. Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução, razão pela qual, serão demandados à CONTRATADA por meio de Ordens de Serviços - OS's, específicas por cada demanda de melhoria.
- 3.2. Para o correto dimensionamento das demandas será utilizada a planilha de mensuração devendo, após requerimento aprovado pela PCDF, ser preenchida e submetida pela CONTRATADA para aprovação.
- 3.3. O Executor do Contrato e o(s) gerente(s) técnico(s) da CONTRATADA, em conjunto, são os responsáveis pela especificação e preenchimento dos requisitos e critérios para o atendimento de cada demanda, e consequentemente, pela definição dos artefatos esperados.
- 3.4. A partir da mensuração realizada com as Informações até então conhecidas, as demandas serão classificadas como: "pequena", "média" ou "grande", quando comparadas às tabelas referenciais abaixo indicadas.
- 3.5. Ressalta-se que a mensuração deverá computar todas as Informações e requisitos das demais unidades organizacionais que estejam diretas ou indiretamente envolvidas no projeto.
- 3.6. Os requisitos e critérios de classificação das demandas e os artefatos esperados serão, obrigatoriamente, especificados e revisados periodicamente, sempre que houver variação no nível de maturidade e realidade operacional da PCDF, no tempo em que ela se encontra.

4. DO DIMENSIONAMENTO DO ESFORÇO DE EXECUÇÃO

- 4.1. Ressalta-se que o dimensionamento para estimativa de esforço ao executar projetos deve ser calibrado para as necessidades do órgão, segundo consta na metodologia do MGP-SISP, no presente trecho da pág. 31 da referida metodologia:

“Caso a demanda tenha característica de projetos, a equipe deverá preencher a Planilha de Mensuração do Projeto para definir o tamanho e consequentemente quais artefatos serão preenchidos. O objetivo da planilha é estabelecer a dedicação necessária para o gerenciamento do projeto, esta não deve ter esforço maior do que a própria execução do projeto. Por exemplo, para um projeto considerado pequeno, não é necessário a elaboração de todos os artefatos, ou seja, deve-se adequar o tamanho do projeto ao esforço do seu gerenciamento. Cada organização deverá definir seus critérios para mensuração, porém a MGP-SISP traz na planilha algumas sugestões de classificação, que devem ser validadas. O guia de referência apresenta um item referente à utilização da Planilha de Mensuração do Projeto”. (Grifos Nossos)

- 4.2. Para qualificação do tipo de demanda será atribuída ponderação/peso aos "fatores de avaliação" eleitos pela PCDF para se chegar à graduação do projeto, que tecnicamente são oriundos do MGP-SISP como "critérios de avaliação", a saber: a) complexidade – ajustada para o escopo deste documento; b) pacote mínimo de serviço – ajustado para o escopo deste documento; c) tempo máximo para execução; d) equipe envolvida; e) participação de recursos externos; e f) interligação entre os projetos.
- 4.3. Complexidade - será obtida a partir da aplicação da média simples atribuída aos tipos de ICs envolvidos no projeto dado pela sua relevância.
- 4.4. Relevância (pRE) – Representa a importância, o impacto, a repercussão operacional dos IC's alvo(s) da Mudança Evolutiva, para a disponibilidade da infraestrutura de TIC e os serviços a ela diretamente relacionados. O subfator será ponderado conforme tabela a seguir, que considera relevâncias distintas para um mesmo grupo de IC's, independentemente da quantidade de IC's envolvidos, mas sim, considerando as categorias Alta, Média e/ou Padrão.

Relevância dos IC's envolvidos

| Relevâncias dos IC's | Peso(pRE) |
|----------------------|-----------|
| Padrão | 1 |
| Média | 2 |
| Alta | 3 |

- 4.4.1. Onde a quantidade de pontos é obtida pelo seguinte cálculo:

$$Média\ das\ Relevâncias\ dos\ IC's = \frac{\sum\ Média\ do\ Grupo\ de\ ICs\ envolvido}{qtd\ de\ ICs\ envolvidos}$$

- 4.4.2. Como exemplo a tabela registra uma memória de cálculo para estipular o valor de média das relevâncias dos IC's.

Exemplo para Computo do peso(pre) para um projeto fictício

| Descrição | Alta (peso 3) | Média (peso 2) | Padrão (peso 1) | Média Grupo |
|--|---------------|----------------|-----------------|-------------|
| Usuários | | | | |
| Caixas postais de correio eletrônico | | | | |
| Grupos de usuários | | | | |
| Estações de trabalho Intel compatíveis | | | | |
| Estações de Trabalho de outros tipos | | | | |
| Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos | | | | |
| Terminais de telefonia IP | | | | |
| Domínios LDAP | | | | |
| Servidores físicos | | | | |
| Servidores virtuais | X | X | X | (3+2+1)/3 |
| Storages corporativos | X | | | 3 |
| Unidades de leitura/gravação de fitas de backup | | X | | 2 |
| Redes locais geograficamente distintas | | | | |
| Switches com velocidade superior a 1 Gbps | | | X | 1 |
| Switches com velocidade até 1 Gbps | | | X | 1 |
| VLANs ativas | | | | |

| Descrição | Alta (peso 3) | Média (peso 2) | Padrão (peso 1) | Média Grupo |
|--|---------------|----------------|-----------------|-------------|
| Links com a Internet | | | | |
| Links WAN privativos | | | | |
| Ativos de rede WiFi | | | | |
| Appliances de Segurança da Informação | | | | |
| Hosts servidores de arquivos | | | | |
| Instâncias de banco de dados | | | | |
| Instâncias de Container | | | | |
| Instâncias de servidores web | | | | |
| Instâncias de servidores de aplicação | | | | |
| Instâncias de servidores de correio eletrônico | | | | |
| Instâncias de servidores de virtualização | X | | | 3 |
| Instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TIC | | | | |
| Instâncias de servidores de controle de código malicioso | | | | |
| Instâncias de servidores de gerenciamento de projetos | | | | |
| Instâncias de servidores de gerenciamento de processos | | | | |
| Sistemas aplicativos | | | | |
| Sites WEB (Internet, intranet e extranets) | | | | |
| Média das relevâncias | | | | 12/6=2 |

4.4.3. Nestes casos, o resultado final da média das relevâncias deverá ser comparado a tabela a seguir para atribuir a pontuação da complexidade, que no referido exemplo seria pontuado como "Média Complexidade".

Complexidade Final

| Média das relevâncias para cálculo da complexidade | Complexidade | Peso |
|--|--------------------|------|
| Média das relevâncias até 1,4 pontos | Baixa Complexidade | 1 |
| Média das relevâncias de 1,5 até 2,4 pontos | Média Complexidade | 2 |
| Média das relevâncias acima de 2,4 pontos | Alta Complexidade | 3 |

4.5. Peso do Pacote Mínimo de Serviços - É o dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria por projeto. O gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não será computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço. O fator será ponderado com pesos de 1 a 3, conforme tabela apresentada a seguir:

Pesos por Pacotes de Serviços

| Quantidade de pacotes de serviço | Peso |
|----------------------------------|------|
| Até 42 pacotes de serviço | 1 |
| De 43 a 112 pacotes de serviço | 2 |
| Acima de 112 pacotes de serviço | 3 |

4.6. Tempo Máximo para Execução - a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto. O fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada a seguir:

Pesos Pela Duração

| Quantidade de dias da duração | Peso |
|-------------------------------|------|
| Até 30 dias úteis | 1 |
| De 31 a 180 dias úteis | 2 |
| Acima de 180 dias úteis | 3 |

4.7. Equipe Envolvida - Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal serão considerados como "membros" da equipe de projeto. Este fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada a seguir:

Pesos pela Equipe

| Quantidade de pessoas na equipe do projeto | Peso |
|--|------|
| De 1 a 2 pessoas | 1 |
| De 3 a 6 pessoas | 2 |
| Acima de 6 pessoas | 3 |

4.8. Participação de recurso externo - Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto, expressado pelo seu peso de 1 ou 3, conforme tabela apresentada a seguir:

Pesos pela Participação de Recursos

| Participação de Recurso Externo | Peso |
|---------------------------------|------|
| Não | 1 |
| Sim | 3 |

4.9. Interligação entre os projetos - Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos da PCDF, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada a seguir:

Pesos pela Interligação

| Quantidade de projetos interligados | Peso |
|---|------|
| Não possui integração com outros projetos | 1 |
| Possui integração com um projeto | 2 |

5. DO DIMENSIONAMENTO DO TAMANHO DOS PROJETOS (MGP-SISP)

5.1. O MGP-SISP estabelece a necessidade de atribuir uma ponderação para se obter o "tamanho" do projeto, tendo como premissa que nela estão contidos os esforços de gerenciamento. No caso presente, também incluiu o esforço de execução fora da janela de manutenção programada, entre outros necessários a execução e conseqüentemente a elaboração de todos os artefatos a serem entregues.

5.2. Assim, o "tamanho" de cada processo de melhoria será obtido após a construção da planilha de mensuração, obtida pelos resultados da atribuição dos "fatores de avaliação" eleitos pela PCDF, tecnicamente tratados na MGP-SISP como "critérios de avaliação".

5.3. O processo de melhoria, sempre iniciado pela Requisição de Mudança - RDM, são classificados, conforme orientação do SISP, como "pequeno", "médio" e "grande", na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessários à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução, conforme exposto no item anterior.

5.4. O tamanho dos processos de melhoria/projetos, como mencionado, possuem faixas de graduação do MGP-SISP e pesos estão definidos conforme tabela a seguir:

Tamanho do Projeto

| Tamanho do Projeto | Faixas de pontuação |
|--------------------|---------------------|
| Pequeno | Até 1,4 pontos |
| Médio | De 1,5 até 2,4 |
| Grande | Acima de 2,4 pontos |

6. DO MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC

6.1. Considerando a orientação do MGP/SISP, a PCDF adotará o padrão de entrega de artefatos conforme acordado em cada caso, customizada para o atual nível de maturidade tecnológica do órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a Implementação de tecnologias e das necessidades demandadas.

6.2. Seguindo essas orientações e a premissa na utilização de modelo único sob etapas entregáveis e resultados esperados deverá haver documentação adequada orientadora para todos os produtos demandados:

6.3. Cabe observar que toda a documentação decorrente do projeto, bem como, as ordens de serviços, notas técnicas constituem e compõem também o processo de transferência de conhecimento, tratado mais adiante. Além disso, essa documentação poderá sofrer otimização ou variar, conforme a evolução da metodologia.

6.4. Para os projetos dimensionados com o tamanho pequeno, facultar-se a elaboração da RDM simplificada. Nestes casos, a PCDF autorizará previamente a execução do projeto.

6.5. Para garantir um nível de qualidade de entrega, correto envolvimento das partes interessadas, correta definição de escopo, tempo e custo, deve-se evitar o tratamento de projetos como demandas corriqueiras ou mudanças operacionais. Ainda, evitar tratar um projeto completo, de porte médio ou grande, como diversos projetos pequenos, dado a possibilidade de interrupção destas atividades e não alcance do objetivo final pretendido.

6.6. Para casos de projetos que não estejam diretamente associados aos IC's presentes na Manutenção da Saúde Operacional será considerada como média de complexidade, utilizando o valor 2 (dois) para permitir o cálculo do tamanho do projeto.

7. ESTABELECIMENTO DOS QUANTITATIVOS DE USI'S PARA MUDANÇAS EVOLUTIVAS

7.1. Buscando uma equalização justa para execução contratual, considerando o valor médio de mercado, praticado para a USI, a PCDF estabelece como sendo a representação para 01 (um) Pacote Mínimo de Serviço (vUPS) o quantitativo de 83,60 USI's, a ser praticado durante a execução contratual para quantificação dos esforços inerentes aos Serviços de Melhoria, considerando o seguinte cálculo:

Quantitativo Total de USI's (qTUSI) = Nr. Total de PS x vUPS

7.2. A partir dessa visão, na qual resta estabelecido o quantitativo total de USI's (qTUSI) para consecução da demanda e considerando os resultados obtidos pela planilha de mensuração de projetos (Nr. Total de PS) multiplicado pelo valor do Pacote Mínimo de Serviço em USI (vUPS), dar-se-á o cálculo para apuração, efetiva e global, do valor total da demanda direcionada a CONTRATADA para execução dos serviços de melhoria ora contratados, que será acrescido do peso relativo ao tamanho do projeto, conforme o cálculo:

Total de USI's para atendimento à demanda (tUSd) = qTUSI x pTG

7.3. Onde foi estabelecido a multiplicação do quantitativo referente ao valor total de USI's para a demanda (qTUSI) multiplicado pelo peso relativo ao tamanho e graduação (pTG) estabelecido na tabela do MGP-SISP e conforme os itens 4 e 5 deste Anexo.

8. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

8.1. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços de melhoria contínua ou Mudanças Evolutivas, ou mesmo, do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da PCDF, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com "atualização tecnológica" que é aplicável a equipe da CONTRATADA.

8.2. Conforme orienta a MGP-SISP, as organizações realizam diversos trabalhos para atingir seus objetivos, onde eles podem ser categorizados como projeto ou operações. Os projetos exigem um gerenciamento de projetos, enquanto que as operações exigem gerenciamento de processos de negócios. Projeto e operação diferem principalmente pelo fato de que o primeiro é temporário, enquanto a operação é contínua e produz produtos, serviços ou resultados repetitivos.

8.3. Dependendo da natureza dos projetos, as entregas são mantidas e disponibilizadas através de operações, assim, deve-se analisar o impacto da internalização dos produtos, serviços ou resultados entregues pelo projeto nas atividades do dia a dia.

8.4. Conforme orienta a MGP-SISP, item 10.3, devemos observar a capacitação dos recursos humanos para manter e melhorar os serviços e produtos que foram objeto das mudanças evolutivas ou da melhoria realizada.

8.5. Desta forma, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a PCDF demandar o repasse.

8.6. É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela PCDF com essa preocupação:

"... o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010" (Acórdão nº 7.655/2014 – 1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2)

8.7. Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação, condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

8.8. Considerando que atualmente as soluções para a conectividade e interação "real time" remotas são de domínio público (Skype, Amazon, Skype, Google Talk etc.), o mercado dispõe de uma série de ferramentas, sob as quais detém amplo domínio tecnológico, que possibilitam, temos que a competitividade está assegurada pela própria multiplicidade e diversidade destas ferramentas.

8.9. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre Instrutor e treinando, hands-on, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas. A CONTRATADA fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.

8.10. A transferência de conhecimento deverá considerar que:

8.10.1. Será utilizada quando houver, por parte da CONTRATADA e previamente autorizados pela PCDF, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela PCDF;

8.10.2. O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.

ANEXO IV – CATÁLOGOS DE SERVIÇOS

1. Este é um catálogo de serviços exemplificativo que deverá ser atualizado e acordado entre PCDF e CONTRATADA para correta operacionalização e registro dos serviços.

Tabela: Catálogo de Serviços de Exemplo

| | Nome | Seq. | Descrição | Requisição de Serviços | Incidente | Mudança Padrão - Autorizada |
|--|--------------------|--|---|--|--|--|
| Itens de afinidade com Central de Serviços | 001 | Usuários | | Atualizar atributos da conta; Adicionar usuário ao grupo; Orientar usuários; Realizar apoio técnico presencial; | Conta bloqueada; Senha expirada; Demora ao realizar login; Perfil temporário; | Criar conta de novo usuário; Desativar/Excluir conta de usuário; |
| | 002 | Caixas postais de correio eletrônico | | Adicionar usuários em caixas postais; Requisitar backup em pst; Configurar e-mail em equipamentos e dispositivos; | Perda de acesso às caixas postais; E-mail não enviado ou retorno de e-mail; Caixa postal cheia; | Criar conta de caixa postal; Desativar/Excluir caixa postal; |
| | 003 | Grupos de usuários | | Solicitar inclusão ou atualização de membros; | Perda de permissão ou acesso; | Criar novo grupo; Excluir grupo; |
| | 004 | Estações de trabalho Intel compatíveis | | Instalar Aplicativos, Softwares e Sistemas; Configurar Videoconferência e projetores; Solicitar varredura de Antivírus Requisitar instalação e/ou configuração de Periféricos Ajustar Sistema Operacional Solicitar Acesso à rede (local, wifi, internet) Solicitar Compartilhamentos e dados Requisitar Garantia e Terceiros Requisitar Backup e Restore de dados Solicitar Movimentação e remanejamento | Reportar falhas em Aplicativos, Softwares e Sistemas; Reportar dificuldades com Videoconferência e projetores; Ameaça de vírus; Reportar defeito em Periféricos; Reportar defeitos em Sistema Operacional; Reportar Acesso à rede (local, wifi, internet) inoperante; Compartilhamentos e dados inacessíveis; Requisitar Backup e Restore de dados; | Disponibilizar novo Desktop ou Notebook; Recolher Desktop ou Notebook para depósito; Criar, atualizar imagens de S.O.; Criar, manter Diretivas de grupos para estações; |
| | 005 | Estações de Trabalho de outros tipos | | Solicitar configuração do aparelho; Instalar Aplicativos; Configurar aplicativos; Configurar e-mail; | Reportar falhas no equipamento; Reportar falha nos aplicativos; Vírus ou ameaças; | Recolher dispositivo móvel; |
| | 006 | Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos | | Configurar impressora; Remanejar impressora; | Papel atolado; Impressão com manchas ou falhas; Impressora inacessível; Scanner não funciona; Multifuncional não funciona; | Alterar driver de impressão para diversas impressoras lógicas ou estações; Adicionar/Instalar nova impressora; Recolher impressora; |
| | 007 | Terminais de telefonia IP | | Configurar funcionalidades em aparelho; Reconfigurar ramal e siga-me; | Reportar telefone mudo; Ruídos durante ligação; | Instalar/Adicionar novo telefone; Recolher telefone; |
| | 001 | Domínios LDAP | | Coletar informações em relatórios pré-existent; | Reportar falha de autenticação generalizada; Controlador de Domínio inoperante; | Ingressar novo Controlador de domínio; Remover Controlador de domínio; Alterar mestres e papéis (FSMO); Alterar diretivas de grupo; |
| 002 | Servidores físicos | | Alterar configurações do S.O.; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos; | Corrigir problema no boot; Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas físicos; | Atualizar S.O., patches ou service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos; | |

| | Nome | Seq. | Descrição | Requisição de Serviços | Incidente | Mudança Padrão - Autorizada |
|---|------|---|-----------|---|---|--|
| Itens de afinidade com Infraestrutura de TI | 003 | Servidores virtuais | | Alterar configurações do S.O.; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos; Movimentar VM dentro do mesmo cluster; | Corrigir problema no boot; Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas da VM; | Atualizar S.O., patches ou service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos; Migra VM entre clusters; |
| | 004 | Storages corporativos | | Criar LUN; Realizar testes de rotina; Analisar logs e relatórios; | Corrigir problemas em discos; Corrigir erros nas conexões com ativos; | Aumentar/Diminuir volumes; |
| | 005 | Unidades de leitura/gravação de fitas de backup | | Realizar backup específico; Realizar restauração de teste em caminho alternativo; Realizar manutenções preventivas e limpezas nos equipamentos; | Corrigir Unidade de backup inoperante; Restabelecer dados no caminho original; | Alterar/manter rotina de backup; |
| | 006 | Redes locais geograficamente distintas | | Requisitar informações aos fornecedores/operadoras; | Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores; | |
| | 007 | Switches com velocidade superior a 1 Gbps | | Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos; | Restabelecer conectividade com equipamentos; | Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização; |
| | 008 | Switches com velocidade até 1 Gbps | | Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos; | Restabelecer conectividade com equipamentos; | Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização; |
| | 009 | VLANs ativas | | Associar portas com VLANs; | Restabelecer VLANs; | |
| | 010 | Links com a Internet | | Requisitar informações aos fornecedores/operadoras; | Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores; | |
| | 011 | Links WAN | | Requisitar informações aos fornecedores/operadoras; | Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores; | |
| | 012 | Ativos de rede WiFi | | Conectar equipamentos ao Wi-fi; | Restabelecer solução de wi-fi | Alterar configurações RADIUS ou de certificados; Remanejar AP; Reconfigurar AP; |
| | 013 | Appliances de Segurança da Informação | | Realizar varredura em ambiente; Consolidar informações em relatórios pré-existentis; Atualizar vacinas e patches da solução; | Remover ameaças e vírus; Corrigir vulnerabilidades; | Distribuir vacinas e patches aos equipamentos; Criar/Alterar política de varredura; Reconfigurar solução de Segurança da Informação; |
| | 014 | Hosts servidores de arquivos | | Solicitar nova pasta compartilhada; Requisitar movimentação de dados no mesmo servidor; | Restabelecer servidor de arquivos; Recuperar informações de pastas/arquivos excluídos; | Migrar dados entre unidades/servidores diferentes; |
| | 015 | Instâncias de banco de dados | | Realizar consultas pré-definidas para obter informações; | Corrigir falhas de conexão ao BD; | Executar scripts para alterar tabelas em bases de desenv. e homolog. |
| | 016 | Instâncias de Container | | | Corrigir problemas com Container; | Deploy em Desenv. e Homolog. |

| | Nome | Seq. | Descrição | Requisição de Serviços | Incidente | Mudança Padrão - Autorizada |
|--|------|--|-----------|---|---|--|
| | 017 | Instâncias de servidor web | | Alterar configurações básicas do host web; | Restabelecer host Web; | Realizar deploy em desenv. e homolog. |
| | 018 | Instâncias de servidor de aplicação | | Alterar configurações básicas do host de aplicação; | Restabelecer host de aplicação; | Realizar deploy em desenv. e homolog. |
| | 019 | Instâncias de servidor de correio eletrônico | | | Restabelecer componentes do correio eletrônico; | Atualizar patches ou configurações do host de correio eletrônico; |
| | 020 | Instâncias de servidor de virtualização | | Conectar disco ao host de virtualização; Alterar conectorização do host de virtualização; | Restabelecer host de virtualização; | Ajustar/Alterar configurações de rede virtual do host de virtualização; Modificar configurações globais do host de virtualização; |
| | 021 | Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TIC | | Distribui agentes de monitoramento; Alterar notificações de alertas existentes; Parametrizar templates existentes; | Restabelecer solução de monitoramento; Corrigir conexão entre agente e solução de monitoramento; Restabelecer solução de gerenciamento; | Criar/Atualizar mapas; Criar/revisar templates; |
| | 022 | Instâncias de servidor de controle de código malicioso | | Varrer códigos maliciosos na rede; | Restabelecer solução de código malicioso; | |
| | 023 | Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos | | | Restabelecer solução de gerenciamento de projetos; | |
| | 024 | Instâncias de servidor de gerenciamento de processos | | | Restabelecer solução de gerenciamento de processos; | |
| | 025 | Sistemas aplicativos | | Orientar o usuário interno quanto à correta utilização do sistema; Receber, registrar e encaminhar à área responsável propostas de melhorias nos sistemas. | Identificar incidentes; Analisar e diagnosticar falhas. | |
| | 026 | Sites WEB (Internet, intranet e extranets) | | Orientar o usuário interno quanto à correta utilização do site WEB; Receber, registrar e encaminhar à área responsável propostas de melhorias nos sites WEB. | Identificar incidentes; Analisar e diagnosticar falhas. | |

ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OS's) relativas à prestação de serviços objeto desta contratação.

1.2. A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.

1.3. Este planejamento mostra-se necessário tanto para a PCDF, que pode planejar a execução contratual de acordo com a sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.

1.4. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a PCDF deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizadas em consequência de situações originalmente incertas ou Imprevistas.

1.5. As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TIC e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TIC, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.

1.6. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

1.7. Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes Informações:

1.7.1. Especificação da demanda;

1.7.2. Escopo primário do resultado esperado;

1.7.3. Estimativa de USI's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;

1.7.4. Estimativa de USI's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TIC e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TIC;

1.7.5. Período de execução da OS;

1.7.6. Data de emissão da OS;

1.7.7. Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.

2. PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS's

2.1. Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, quais sejam: a PCDF, representada pelo Executor do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

2.2. Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TIC do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

2.3. Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

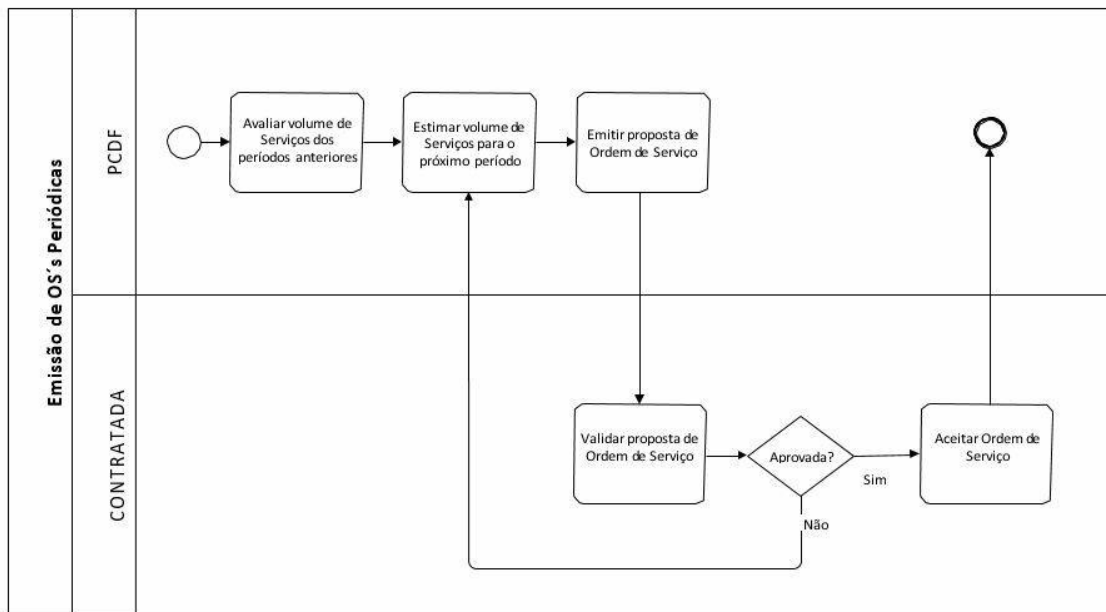
2.4. Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

2.4.1. Ordens de Serviços Periódicas:

2.4.1.1. São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

2.4.1.2. Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

2.4.1.3. Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:



Processo de Emissão de Ordens de Serviço Periódicas

2.4.1.4. Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

DETALHAMENTO DAS TAREFAS

| Tarefa | Objetivo | Responsável | Entrada | Saída | Descrição |
|--|--|------------------------|---|--|---|
| Avaliar volume de serviços periódicos | Visa garantir que o executor (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços | Executor do Contrato | Base de conhecimento de serviços executados | Informações de execução de serviços levantadas | Executor do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento |
| Estimar volume para próximo período | Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento da demanda do órgão para o período | Executor do Contrato | Informações de execução de serviços levantadas Especificidades do próximo período de execução | Quantitativo de unidades de serviço estimada | O Executor do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário |
| Emitir proposta de OS | Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA | Executor do Contrato | Quantitativo de unidades de serviço estimada | Proposta de OS | Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimado, o Executor do Contrato irá gerar a proposta de OS |
| Validar Ordem de Serviço | Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica | Preposto da CONTRATADA | Proposta de OS | OS Validada | O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente executável nas condições propostas. Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Executor do Contrato para reformulação |
| Aceitar Ordem de Serviços | Formalizar o aceite da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA | Preposto da CONTRATADA | OS Validada | OS aceita | O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Executor do Contrato |

2.4.2. Ordens de Serviços Específicas para Melhoria Contínua no Ambiente de TIC:

2.4.2.1. São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TIC, bem como às Implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TIC do órgão.

2.4.2.2. Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço e, conseqüentemente, do prazo necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda para a estimativa do quantitativo de USI 's a serem consumidas no seu atendimento.

2.4.2.3. As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TIC apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pela PCDF; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.

2.4.2.4. Para a emissão da OS, independentemente da origem, a PCDF, com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Executor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes da PCDF e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:

2.4.2.4.1. Descrição da mudança;

2.4.2.4.2. Necessidade de implementação;

2.4.2.4.3. Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos;

2.4.2.4.4. Estimativa primária de esforço para a implementação;

2.4.2.4.5. Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da RDM.

2.4.2.5. Sendo previamente aprovada, a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos:

2.4.2.5.1. Cronograma de Implementação da mudança;

2.4.2.5.2. Estimativa de esforço para a implementação;

2.4.2.5.3. Descrição dos impactos previstos sobre a Infraestrutura de TIC, os serviços de TIC e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;

2.4.2.5.4. Riscos inerentes à mudança;

2.4.2.5.5. Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;

2.4.2.6. Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM, que será expresso em USI's, incorporado e remunerado por meio da OS.

2.4.2.7. A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do Executor do Contrato. Sendo aprovada, a PCDF emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados. Caso a RDM seja rejeitada, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATADA em seu detalhamento.

2.4.2.8. A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhado no ANEXO III – MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.

2.4.2.9. Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, conseqüentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:

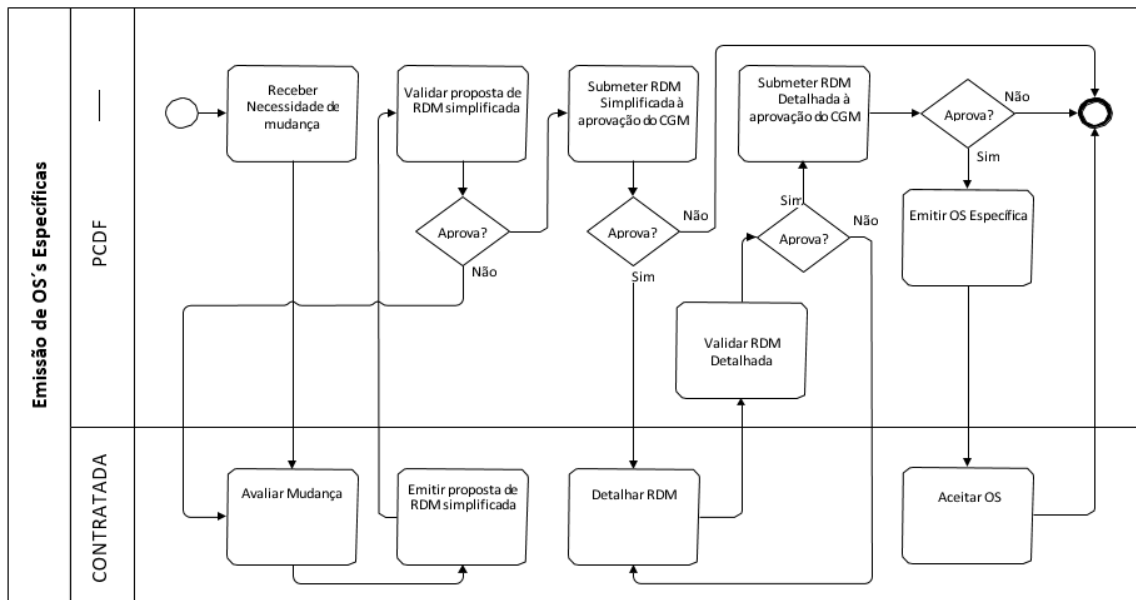
2.4.2.9.1. Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;

2.4.2.9.2. O planejamento de execução da atividade; e

2.4.2.9.3. O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos proporcionais.

2.4.2.10. Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas Intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.

2.4.2.11. Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de emissão das OS's específicas:



Processo de Emissão de Ordens de Serviço Específicas

2.4.2.12. As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação específica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.

2.4.2.13. Na tabela a seguir é apresentado o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

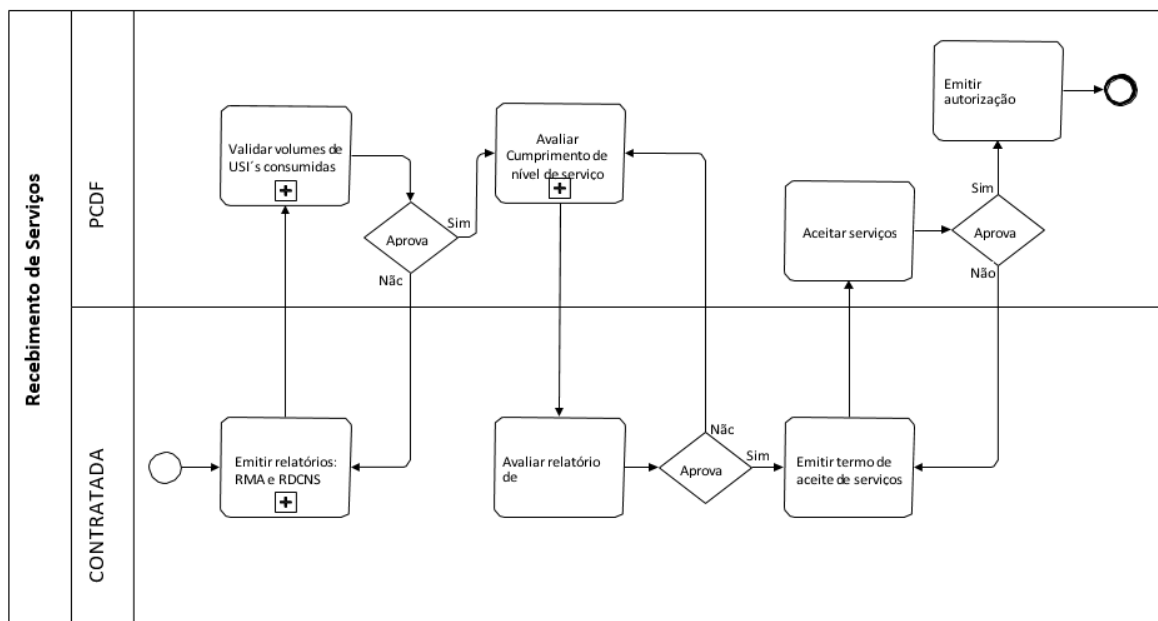
TAREFAS EM DETALHES

| Tarefa | Objetivo | Responsável | Entrada | | Saída | Descrição |
|---|---|---|---|-------------------------------------|--|---|
| | Receber necessidade de mudança | Tomar conhecimento da necessidade de mudança | Executor da Contrato | Necessidade de mudança detectada | Solicitação de avaliação de mudança | Tomando conhecimento da necessidade de mudança, o Executor do Contrato solicitará a avaliação preliminar à CONTRATADA |
| | Avaliar mudança | Fazer uma avaliação preliminar da mudança | Preposto | Solicitação de avaliação de mudança | Solicitação de mudança avaliada | A CONTRATADA avaliará os aspectos técnicos da mudança |
| | Emitir proposta de RDM simplificada | Descrever a mudança, apresentando descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos, bem como estimativas de esforços | Preposto | Solicitação de mudança avaliada | Proposta de RDM simplificada | A partir da avaliação da mudança, a CONTRATADA emite uma proposta de RDM |
| Validar proposta de RDM simplificada | Validar a proposta emitida pela CONTRATADA | Executor do contrato | Proposta de RDM simplificada | | Proposta de RDM simplificada validada pelo CONTRATANTE | O Executor do contrato irá avaliar a proposta de RDM, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que a proposta seja validada pelas partes envolvidas |
| Submeter RDM simplificada à aprovação do Executor do Contrato | Obter a aprovação do Executor do Contrato | Fiscal do contrato | Proposta de RDM simplificada aprovada pela PCDF | | RDM simplificada aprovada pelo Executor do contrato | RDM simplificada é submetida ao Executor do Contrato. Sendo aprovada, segue para detalhamento, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução |
| Detalhar RDM | Fazer o detalhamento de descrição, cronograma, esforço, procedimentos, riscos | Preposto | RDM simplificada aprovada pelo Executor do Contrato | | RDM detalhada | A CONTRATADA irá detalhar todos os aspectos de mudança, atualizando a RDM para ser novamente submetida à aprovação do Executor do contrato |
| Validar RDM detalhada | Validar a RDM detalhada pela CONTRATADA | Executor do contrato | RDM detalhada | | RDM detalhada validada pela PCDF | O Executor do contrato irá avaliar a RDM detalhada, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que o documento seja validado pelas partes envolvidas |
| Submeter RDM detalhada à aprovação do Executor do contrato | Obter a aprovação do Executor do contrato | Executor do contrato | RDM detalhada validada pela CONTRATANTE | | RDM detalhada aprovada pelo Executor do contrato | RDM detalhada é submetida ao Executor do contrato. Sendo aprovada, segue para emissão de OS, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução |
| Emitir OS específica | Emitir OS nos termos detalhados na RDM | Executor do contrato | RDM detalhada aprovada pelo Executor do contrato | | OS emitida | O Executor do contrato irá emitir a OS, segundo detalhamento da RDM, e submeterá ao aceite da CONTRATADA |
| Aceitar OS | Formalizar o aceite da OS por parte da CONTRATADA | Preposto | OS Emitida | | OS aceita | O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Executor do Contrato |

3. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: a PCDF, representada pelo Executor do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

- 3.2. Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.
- 3.3. Como entrada desse processo, temos:
- 3.3.1. OS's emitidas;
- 3.3.2. Níveis Mínimos de Serviço (NMS) vigentes;
- 3.3.3. Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:
- 3.3.3.1. Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;
- 3.3.3.2. Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TIC- Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;
- 3.3.3.3. Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TIC e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TIC;
- 3.3.4. Relatórios de desempenho e cumprimento de NMS (RDCNS).
- 3.4. Como saída do processo tem-se:
- 3.4.1. Relatório de Nível de Serviço (RNS);
- 3.5. Termo de Aceite dos Serviços (TAS). Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de recebimento de serviços:



Processo de Recebimentos de Serviços

3.6. Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:

SUBPROCESSOS DETALHADOS

| Tarefa / Sub-processo | Objetivo | Responsável | Entrada | Saída | Descrição |
|---|--|------------------------|---|--|---|
| Emitir relatórios: RMA e RDCNS | Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USI's e os níveis de serviço alcançados | Preposto da CONTRATADA | Dados obtidos da solução de ITMS | Relatório Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento de Nível de Serviço | O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborar relatório discriminando as atividades e respectivos volumes de USI's. Também levantará e relatará os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços alcançados no período |
| Validar volumes de USI's consumidas | Verificar se os quantitativos de USI's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pela PCDF e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA | Executor de contrato | Ordens de serviço e RMA | RMA validado | O Executor do contrato irá confrontar os volumes de USI's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA |
| Avaliar cumprimento de nível de serviço | Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados | Executor de contrato | Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e RDCNS | Relatório de Nível de Serviço - RNS | O Executor do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no NMS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas soluções de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gerar o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS. |
| Avaliar RNS | Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de NMS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório | Preposto da CONTRATADA | RNS | Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável | O preposto avaliará as quebras de NMS e respectivas glosas apontadas pela PCDF, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da PCDF |
| Emitir Termo de Aceite dos Serviços | Gerar termo de aceite dos serviços executados no período | Preposto da CONTRATADA | RNS aprovado | Termo de Aceite dos Serviços emitido | Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de USI's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação da PCDF |
| Aceitar serviços | Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período | Executor da PCDF | Termo de Aceite dos Serviços emitido | Termo de Aceite de Serviços aprovado | O Executor da PCDF irá verificar se os volumes de serviços, e respectivas glosas, estão em conformidade com o apurado para o período e, em caso positivo, irá formalizar o aceite. Em caso negativo, apresentar as necessidades de ajustes para a CONTRATADA retificar o documento |
| Emitir autorização de faturamento | Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período | Fiscal da PCDF | Termo de Aceite de Serviços aprovado | Autorização de Faturamento | Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o fiscal da PCDF irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas |

3.7. De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em subprocessos distintos para a validação do volume de USI's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço.

3.8. Serviços de Central de Serviço:

- 3.8.1. Registro e classificação de chamados;
- 3.8.2. Atendimento às requisições de serviços;

3.8.3. Atendimento aos incidentes.

3.8.4. Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS's periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TIC, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

3.8.5. O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

3.8.6. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme NMS descrito no ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS).

3.8.7. Para viabilizar as atividades de fiscalização, referentes aos níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM à PCDF, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

3.9. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

3.9.1. Compõem-se dos serviços relativos às atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS, necessárias à manutenção da infraestrutura central de TIC do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.

3.9.2. Os serviços desse grupo serão demandados nas OS's periódicas, descritas no item 2.4.1 deste anexo.

3.9.3. Para a quantificação de USI's consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TIC no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos IC's considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.

3.9.4. Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.

3.9.5. As informações serão obtidas a partir de:

3.9.5.1. Solução de ITSM;

3.9.5.2. Contagem de objetos no serviço de diretório;

3.9.5.3. Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura.

3.9.6. O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada IC e serviços relacionados, conforme descrito no ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS).

3.9.7. Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportados no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas à PCDF, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

3.10. Serviços de melhoria contínua de processos e serviços de TIC e de implementação de mudanças evolutivas na Infraestrutura de TIC:

3.10.1. Compõem-se dos serviços relativos às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TIC, bem como às implementações de mudanças evolutivas da infraestrutura de TIC do órgão, que serão demandados nas OS's específicas, uma ordem de serviço para cada demanda.

3.10.2. A apuração da execução de serviços desse grupo será feita com base nas entregas efetuadas dentro do cronograma de execução, conforme descrito na metodologia de gestão de projetos proposta pelo SISP e adotada pelo órgão, descrita no ANEXO III – MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC.

3.10.3. O RMA relacionará as entregas, de cada demanda em execução, concluídas e aceitas no período, bem como o quantitativo de USI's equivalente à cada entrega. O aceite obedecerá a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

3.10.4. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade alcançados por cada entrega, bem como a sua conformidade com as exigências descritas na respectiva RDM e artefatos gerados no atendimento da demanda. A aferição dos níveis de qualidade dessas entregas também obedece a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

4. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pela PCDF. No mesmo prazo, a PCDF deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

4.2. Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, a PCDF solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.

4.3. Emitido o RNS pela PCDF, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de NMS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. A PCDF julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceite de Serviços (TAS).

4.4. Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura da PCDF, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

4.5. A CONTRATADA apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão da PCDF, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

4.6. O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USI's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

4.7. A PCDF poderá interromper o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a nota fiscal/fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo da CONTRATADA que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.

ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI

1. INTRODUÇÃO

1.1. Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa Nº 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (IN04/2010 da SLTI) e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

1.2. Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TIC, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TIC única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TIC, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

1.3. A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada "Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI", recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TIC a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TIC do órgão.

2. METODOLOGIA PARA SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL

2.1. Considerou a proporcionalidade direta existente entre o dimensionamento da infraestrutura de TIC, com seus IC's e os serviços de suporte de 1º e 2º nível (registro, classificação e atendimento de chamados, prestados pela Central de Serviços), na qual, quanto maior e mais complexa essa infraestrutura, maior é a demanda por serviços de suporte de 1º e 2º nível.

2.2. Assim, partindo de dados históricos dos chamados de suporte de 1º e 2º nível, incluindo tanto as requisições de serviços quanto os incidentes envolvendo serviços para usuários da infraestrutura de TIC, optou-se por incluir esses serviços nos valores pagos pela sustentação da infraestrutura, simplificando a gestão e abstraindo-se da remuneração por tickets de atendimento, sem abrir mão de indicadores de qualidade que compõem os Níveis Mínimos de Serviço.

3. METODOLOGIA PARA SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

3.1. Para o cálculo da quantidade de USI's necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TIC, selecionou-se um subconjunto de seus IC's, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC's, as características descritas a seguir foram valoradas.

3.2. Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de IC's selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço. Exemplos:

3.2.1. Número de usuários existentes no AD;

3.2.2. Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);

3.2.3. Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente).

3.3. Diversidade Tecnológica que representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade "1".

3.3.1. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's.

3.3.2. Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade das infraestruturas de TIC, acaba impactando no custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada a seguir:

| Diversidade Tecnológica | Percentual Adicional |
|-------------------------|----------------------|
| 1 (um) | 0% |
| 2 (dois) | 5% |
| 3 (três) | 10% |
| 4 (quatro) | 15% |
| 5 (cinco) ou superior | 20% |

3.4. Relevância para a Infraestrutura que é expressa, em termos de peso atribuído a cada IC, sendo definidas 3 (três) faixas de relevância: Padrão, Média e Alta, com respectivamente pesos 1, 2 e 3, onde 1 é o menor peso e 3 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Divisão de Tecnologia da Informação – DITEC, tomando por base a importância de cada IC para a disponibilidade da infraestrutura de TIC e respectivos serviços.

3.4.1. Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância padrão e impacto pequeno sobre a infraestrutura de TIC e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram considerados básicos na quantificação de USI's necessárias à sustentação da infraestrutura.

3.4.2. Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos IC's selecionados para a infraestrutura centralizada de TIC.

3.4.3. A relevância de um IC eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TIC, o que acaba por elevar o seu custo.

3.4.4. Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo, conforme tabela apresentada a seguir:

| Relevância do Grupo de IC's | Percentual Adicional |
|-----------------------------|----------------------|
| Padrão | 0% |
| Média | 10% |
| Alta | 20% |

3.4.5. Do total de IC's de cada grupo, a PCDF determinará, a cada período de execução contratual, quais devem receber relevância alta, média e padrão, tomando por base suas necessidades negociais. Desta forma será estabelecido o quantitativo de IC's em cada relevância.

3.5. Quantidade de USI's estimada para consumo unitário

3.5.1. Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de IC's.

3.5.2. Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) USI é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de USI's necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TIC.

3.5.3. O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada IC se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC's.

3.5.4. O quantitativo de USI's para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC's, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC's ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos, dentre as quais destaca-se a adoção de uma nova tecnologia, não prevista de tabela de IC's.

3.5.5. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC's afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

3.6. Quantidade de USI's estimada para consumo por grupo de IC's

3.6.1. Quantitativo que representa o total de US's consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC's.

3.6.2. Esse quantitativo é obtido pela fórmula abaixo apresentada:

QG = QU x (QIT + QIT * DT + QIA * RIA + QIM * RIM), onde:

QG = Quantidade de USI's estimada para consumo pelo grupo;

QU = Quantidade de USI's estimada para consumo unitário;

QIT = Quantidade de total de objetos do grupo de IC's;

QIA = Quantidade de objetos do grupo com relevância alta

QIM = Quantidade de objetos do grupo com relevância média

DT = Percentual a ser acrescido pela diversidade tecnológica;

RIA = Percentual a ser acrescido pela relevância alta;

RIM = Percentual a ser acrescido pela relevância média.

3.7. Valor mensal para a sustentação do Item:

3.7.1. É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC's, obtido a partir do produto entre a quantidade de USI's consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da USI proposto pela CONTRATADA.

3.8. Quantidade mensal de USI's estimada para a sustentação de infraestrutura

3.8.1. É obtido pelo somatório da quantidade de USI's calculada para cada grupo de IC's, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.

3.9. Valor mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TIC

3.9.1. É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC's.

3.9.2. A planilha a seguir, referente ao modelo de "Formação de Preços para sustentação de infraestrutura de TIC", a qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Infraestrutura (USI).

3.9.3. Durante a execução contratual, a cada mês, a PCDF e CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a diversidade tecnológica, de cada grupo de IC's, e os quantitativos de IC's associados à cada nível de relevância, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TIC.

3.9.3.1. A planilha de Estimativa de USI's, apresentada a seguir, utilizada para aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TIC.

3.9.3.2. Dessa forma, o valor a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento, a relevância dos IC's e a diversidade tecnológica da infraestrutura de TIC sustentada.

| Tipo | | Itens | | Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura | Relevância Padrão | Relevância Média | Relevância Alta | Diversidade Tecnológica | | Quantidade de US's estimada para consumo unitário | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|---|--|-------|---|--|-------------------|------------------|-----------------|-------------------------|-----|---|--------------|-------------|
| item | Nome | Seq. | Descrição | | 0% | 10% | 20% | Vir. | % | | | |
| 1 | Itens de afinidade com Central de Serviços (Manutenção da Saúde Operacional) | 001 | Usuários | 4611 | 4611 | 0 | 0 | 1 | 0% | 1,00 | | |
| | | 002 | Caixas postais de correio eletrônico | 4421 | 4421 | 0 | 0 | 1 | 0% | 0,65 | | |
| | | 003 | Grupos de usuários | 1477 | 1477 | 0 | 0 | 1 | 0% | 1,08 | | |
| | | 004 | Estações de trabalho Intel compatíveis | 3910 | 3910 | 0 | 0 | 3 | 10% | 1,80 | | |
| | | 005 | Estações de trabalho de outros tipos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 2,02 | | |
| | | 006 | Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 7,56 | | |
| | | 007 | Terminais de telefonia IP | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 0,69 | | |
| 2 | Itens de afinidade com TIC (Manutenção da Saúde Operacional) | 001 | Dominios LDAP | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% | 94,61 | | |
| | | 002 | Servidores físicos | 47 | 47 | 0 | 0 | 1 | 0% | 64,17 | | |
| | | 003 | Servidores virtuais | 241 | 222 | 0 | 19 | 2 | 5% | 30,09 | | |
| | | 004 | Storages corporativos | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0% | 106,45 | | |
| | | 005 | Unidades de leitura/gravação de fitas de backup | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% | 16,44 | | |
| | | 006 | Redes locais geograficamente distintas | 47 | 47 | 0 | 0 | 1 | 0% | 183,62 | | |
| | | 007 | Switches com velocidade superior a 1 Gbps | 30 | 21 | 0 | 9 | 1 | 0% | 12,80 | | |
| | | 008 | Switches com velocidade até 1 Gbps | 210 | 210 | 0 | 0 | 1 | 0% | 2,73 | | |
| | | 009 | VLANs ativas | 200 | 200 | 0 | 0 | 1 | 0% | 7,14 | | |
| | | 010 | Links com a Internet | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 5% | 3,45 | | |
| | | 011 | Links WAN privativos | 23 | 23 | 0 | 0 | 1 | 0% | 3,73 | | |
| | | 012 | Ativos de rede WiFi | 13 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0% | 14,50 | | |
| | | 013 | Appliances de segurança da informação | 51 | 49 | 0 | 2 | 2 | 5% | 45,32 | | |
| | | 014 | Hosts servidores de arquivos | 7 | 7 | 0 | 7 | 1 | 0% | 17,73 | | |
| | | 015 | Instâncias de banco de dados | 36 | 36 | 0 | 0 | 4 | 15% | 65,02 | | |
| | | 016 | Instâncias de container | 9 | 9 | 0 | 0 | 2 | 5% | 19,90 | | |
| | | 017 | Instâncias de servidor WEB | 4 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0% | 10,24 | | |
| | | 018 | Instâncias de servidor de aplicação | 46 | 41 | 5 | 0 | 3 | 10% | 28,55 | | |
| | | 019 | Instâncias de servidor de correio eletrônico | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0% | 33,09 | | |
| | | 020 | Instâncias de servidor de virtualização | 6 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0% | 31,68 | | |
| | | 021 | Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI | 7 | 7 | 0 | 0 | 5 | 20% | 25,01 | | |
| | | 022 | Instâncias de servidor de controle de código malicioso | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0% | 47,04 | | |
| | | 023 | Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 68,47 | | |
| | | 024 | Instâncias de servidor de gerenciamento de processos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 66,71 | | |
| | | 025 | Sistemas aplicativos | 65 | 41 | 11 | 5 | 7 | 20% | 64,56 | | |
| | | 026 | Sites WEB | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0% | 61,73 | | |
| Totais anuais para a sustentação da infraestrutura de TI (Total de USE's e Valor Total em Reais) | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Melhoria Contínua no Ambiente de TIC | 1 | Melhoria Contínua no Ambiente de TIC (horas) | | | | | 2000 horas/ano | | | | |
| Total anual dos itens 1, 2 e 3 | | | | | | | | | | | | |

ANEXO VII – GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO

1. DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO:

1.1. O presente Glossário tem por objetivo de estabelecer o entendimento inequívoco, entre PCDF e LICITANTES/CONTRATADA, a respeito dos IC's que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação (TI) da PCDF e que são objeto de mensuração no presente processo de licitação, especificando cada um dos IC's, do Termo de Referência (TR), descrevendo:

- 1.1.1. Em que consiste o IC;
- 1.1.2. Quais são os critérios adotados para a sua contabilização (apuração quantitativa);
- 1.1.3. Como será feita a apuração;
- 1.1.4. Quais são os critérios adotados para a determinação de sua diversidade tecnológica;

1.1.5. Apresentação de eventuais exceções adotadas na contabilização e/ou determinação da diversidade tecnológica do IC.

2. USUÁRIOS:

2.1. São as contas de usuários internos, cadastradas nos serviços de diretórios (AD ou LDAP) ativos, utilizadas por usuários reais (pessoas físicas) e usuários virtuais (contas criadas para uso por serviços de tecnologia da informação, sistemas aplicativos e outras necessidades) que acessam os recursos computacionais e/ou serviços disponibilizados a partir da infraestrutura de TIC da PCDF, incluindo servidores do Órgão e trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

2.2. Usuários externos (o cidadão) que é atendido pela PCDF e faz uso dos serviços disponibilizados pelo Órgão à população, não serão contabilizados e não fazem parte do escopo do objeto do presente processo licitatório.

2.3. A contabilização de usuários será realizada pela contagem dos objetos do tipo “conta de usuário” presentes nos domínios ativos, tanto AD, quanto LDAP, da rede corporativa da PCDF e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

2.4. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

2.5. Exceções na contabilização:

2.5.1. Contas utilizadas pela equipe de trabalho da CONTRATADA, bem como contas de teste, criadas por necessidade da CONTRATADA, para testes na infraestrutura de TIC da PCDF (contas de usuários utilizadas para testes, criadas por solicitação da PCDF, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela PCDF, serão contabilizadas);

2.5.2. Contas desativadas por determinação da PCDF.

3. CAIXAS POSTAIS DE CORREIO ELETRÔNICO:

3.1. São todas as caixas postais ativas do serviço de correio eletrônico disponibilizado pela PCDF, incluindo caixas postais disponibilizadas aos usuários internos (usuários descritos no item 2, anterior), caixas postais corporativas, associadas aos cargos do Órgão e caixas postais eventualmente disponibilizadas aos usuários desativados, mas que permaneçam, a critério da PCDF, utilizando o serviço de correio eletrônico.

3.2. As caixas postais serão contabilizadas pela apuração de caixas postais presentes em todos os serviços de correio eletrônico ativos na infraestrutura de TIC da PCDF.

3.3. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

3.4. Exceções na contabilização:

3.4.1. Caixas postais da PCDF que se encontrem armazenadas em serviços de nuvem;

3.4.2. Caixas postais eventualmente atribuídas aos funcionários da CONTRATADA;

3.4.3. Caixas postais de testes criadas pela equipe da CONTRATADA, para atendimento de suas necessidades técnicas, relacionadas a testes na infraestrutura de TIC da PCDF (caixas postais de testes criadas por solicitação da PCDF, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela PCDF, incluindo aquelas criadas, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pelo cliente, serão contabilizadas);

4. GRUPOS DE USUÁRIOS

4.1. São os objetos do tipo “grupo de usuários”, ativos e presentes nos domínios da rede corporativa da PCDF, tanto AD, quanto LDAP, incluindo os grupos de usuários de manutenção de serviços (incluindo aqueles criados, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pela PCDF).

4.2. Os grupos de usuários serão contabilizados pela contagem de objetos do tipo “grupo de usuários” presentes nos serviços de diretório ativos na infraestrutura de TIC da PCDF e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

4.3. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

4.4. Exceções na contabilização:

4.4.1. Grupos de usuários utilizados pela equipe de trabalho da CONTRATADA;

4.4.2. Grupos de usuários de teste, criados por necessidade da CONTRATADA e de sua equipe, para testes na infraestrutura de TIC da PCDF (grupos de testes criados por solicitação da PCDF, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela PCDF serão contabilizados);

4.4.3. Listas de distribuição de e-mail, criadas exclusivamente no âmbito da solução de correio eletrônico e com a finalidade única de agrupamento de destinatários de e-mail.

5. ESTAÇÕES DE TRABALHO INTEL COMPATÍVEIS

5.1. São as estações de trabalho, do tipo Intel (e compatíveis) ativas e em uso na rede da PCDF, incluindo os desktops, notebooks e estações de trabalho virtuais (estações de trabalho criadas e mantidas como máquinas virtuais sob as soluções de virtualização adotadas pela PCDF).

5.2. As estações de trabalho desse tipo serão contabilizadas pela contagem de estações ativas e em uso na rede da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

5.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

5.3.1. A diversidade será determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição.

5.3.2. Exemplificando, se existem estações de trabalho de fabricação Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, executando sistemas operacionais Windows 7, Windows 8, Windows 10, Linux Ubuntu 12.04 e Linux CentOS 7, a diversidade será “6” (4 fabricantes: Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, com 2 Sistemas operacionais: Windows e Linux).

5.4. Exceções na contabilização:

5.4.1. Estações de trabalho que se encontram desativadas (guardadas em armários/almoxarifado). Caso venham a ser ligadas, passando a ser utilizadas de fato, serão consideradas a partir do mês de sua ativação, pois serão objeto de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA.

5.4.2. Estações de trabalho que não integrem o patrimônio da PCDF e que não sejam objeto de suporte técnico pela CONTRATADA;

5.4.3. Estações de trabalho de propriedade da CONTRATADA que eventualmente venham a ser instaladas no ambiente de TIC da PCDF, para uso próprio.

6. ESTAÇÕES DE TRABALHO DE OUTROS TIPOS

6.1. São os dispositivos do tipo tablet, smartphone e congêneres, de propriedade da PCDF que integrem a infraestrutura de TIC do Órgão e exijam atendimento pela CONTRATADA.

6.2. Serão contabilizadas as estações de trabalho desse tipo que efetivamente demandam atendimento pela CONTRATADA, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

6.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

6.3.1. A diversidade será determinada pelo número de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição.

6.3.2. Exemplificando, se existem dispositivos executando sistemas operacionais Android 5, Android 6, IOS 5 e Windows Phone 10, a diversidade será “3” (3 Sistemas operacionais: Android, IOS e Windows).

6.4. Exceções na contabilização:

6.4.1. Dispositivos de propriedade da PCDF que não demandem atendimento da CONTRATADA;

6.4.2. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

7. IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS CORPORATIVOS

7.1. São os dispositivos dos tipos citados acima, de propriedade da PCDF, acessíveis a partir da rede corporativa do Órgão, ou seja, de uso compartilhado. Ainda que conectados diretamente a uma estação de trabalho, se um dispositivo desse tipo for compartilhado para uso por outros usuários da rede corporativa, será contabilizado.

7.2. Caso exista contrato vigente, firmado entre a PCDF e empresa terceira para locação de dispositivos desse tipo, se o contrato de locação não prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, embora não sendo de propriedade da PCDF, tais IC's deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

7.3. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

7.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

7.4.1. A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo.

7.4.2. Exemplificando, se existem dispositivos de fabricação Epson, Lexmark e HP, a diversidade será “3”.

7.5. Exceções na contabilização:

7.5.1. Dispositivos de propriedade da PCDF que não sejam compartilhados na rede corporativa do órgão;

7.5.2. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

8. TERMINAIS DE TELEFONIA IP

- 8.1. São os terminais (hardware) de telefonia IP que compõem a solução de telefonia IP adotada pela PCDF.
- 8.2. Caso exista contrato vigente, firmado entre a PCDF e empresa terceira para sustentação da solução de telefonia IP, se o contrato de sustentação prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, tais IC's não deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.
- 8.3. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 8.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:
 - 8.4.1. A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo.
 - 8.4.2. Exemplificando, se existem terminais de telefonia IP de fabricação Cisco e Avaya, a diversidade será "2".
- 8.5. Exceções na contabilização:
 - 8.5.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

9. DOMÍNIOS LDAP

- 9.1. Trata-se dos domínios que respondem às requisições seguras de autenticação (login, verificação de permissões etc.), puramente LDAP ou AD, em que um usuário pode ter acesso a uma série de recursos de computador com o uso de uma única combinação de nome de usuário e senha, podendo ser mantidos por um ou vários servidores.
- 9.2. Serão contabilizados os domínios ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 9.3. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.
- 9.4. Exceções na contabilização:
 - 9.4.1. Os domínios de testes, criados por necessidade da CONTRATADA (domínios de testes criados por solicitação da PCDF, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela PCDF, serão contabilizados);

10. SERVIDORES FÍSICOS

- 10.1. São os hardwares servidores físicos, incluindo servidores Intel compatíveis (CISC), servidores proprietários com processadores RISC (incluindo servidores mainframes), presentes na rede corporativa da PCDF.
- 10.2. Serão contabilizados os servidores físicos ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 10.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:
 - 10.3.1. A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais distintos executados nestes hardwares, independente de modelo, versão ou distribuição.
 - 10.3.2. Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "5" (3 fabricantes: Dell, HP e IBM, mais 2 Sistemas operacionais: Windows e Linux).
- 10.4. Exceções na contabilização:
 - 10.4.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.
 - 10.4.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

11. SERVIDORES VIRTUAIS

- 11.1. São os servidores virtuais mantidos sob a forma de máquina virtual (VM), compostos pelo hardware (virtual), o Sistema Operacional e os serviços básicos de rede (NTP, DNS, TCP, IP, WINS, etc.), presentes nas soluções de virtualização adotadas pela PCDF ou mantidos em serviços de nuvem e administrados pela CONTRATADA.
- 11.2. Ainda que desligadas, as VMs presentes nas soluções de virtualização serão contabilizadas, devendo estas serem excluídas, quando solicitado pela PCDF, para que cesse a sua contabilização.
- 11.3. Serão contabilizados os servidores virtuais que atendam aos critérios acima descritos e serão apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 11.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:
 - 11.4.1. A diversidade é determinada pelo número de sistemas operacionais distintos executados nestas VMs, independente de versão ou distribuição.
 - 11.4.2. Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "2" (2 Sistemas operacionais: Windows e Linux).
- 11.5. Exceções na contabilização:
 - 11.5.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.
 - 11.5.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

12. STORAGES CORPORATIVOS

- 12.1. São os equipamentos de armazenamento de dados, do tipo Storage, instalados nas dependências da PCDF, ou em outros Órgãos/empresas (como sites de contingência e serviços de nuvem, por exemplo) integrados à infraestrutura de TIC da PCDF e administrados pela CONTRATADA.
- 12.2. Serão contabilizados os storages corporativos ativos e que atendem aos critérios estabelecidos acima, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 12.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:
 - 12.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.
 - 12.3.2. Exemplificando, suponha que existam storages EMC2 e NetApp. Neste caso, a diversidade será "2".
 - 12.3.3. Exceções na contabilização:
 - 12.3.4. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

13. EQUIPAMENTO DE LEITURA/GRAVAÇÃO DE FITAS DE BACKUP

- 13.1. São os Equipamentos de Leitura/Gravação de fitas de backup, incluindo os dispositivos do tipo "robô de fitas", conforme evidência a ser apresentada.
- 13.2. Cada equipamento será contabilizado uma única vez, independentemente da quantidade de drives de fita que compõe.
- 13.3. Serão contabilizados equipamentos de leitura/gravação de fitas de backup ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.
- 13.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:
 - 13.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.
 - 13.4.2. Exemplificando, suponha que existam robôs de backup das marcas Oracle e Dell. Neste caso, a diversidade será "2".
- 13.5. Exceções na contabilização:
 - 13.5.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

14. REDES LOCAIS GEOGRAFICAMENTE DISTINTAS

- 14.1. Corresponde às redes locais pertencentes à estrutura da PCDF, nas quais existe a necessidade de suporte presencial aos seus usuários, ou necessidade de suporte/sustentação presencial da saúde operacional da infraestrutura de TIC. Neste caso, representados pelas 51 (cinquenta e uma) unidades de atendimento da PCDF.
- 14.2. As redes geograficamente distintas da PCDF, para os efeitos de contabilização de IC's deste certame, podem mudar com a abertura/fechamento de unidades, ou mudanças negociais que impliquem na necessidade, ou não, de atendimento presencial por parte da CONTRATADA.
- 14.3. Serão contabilizadas as redes geograficamente distintas que atendem aos critérios acima estabelecidos, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

14.4. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

15. SWITCHES COM VELOCIDADE SUPERIOR A 1 GBPS

15.1. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com ao menos uma porta de comunicação (de acesso ou de uplink) com velocidade superior a 1Gbps sendo utilizada.

15.2. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

15.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

15.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.

15.3.2. Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3".

15.4. Exceções na contabilização:

15.5. Não serão contabilizados os IC's que estejam utilizando somente as portas de empilhamento com velocidade superior a 1Gbps;

15.5.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.

15.5.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

16. SWITCHES COM VELOCIDADE ATÉ 1 GBPS

16.1. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com todas as portas de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade até 1Gbps.

16.2. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

16.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

16.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.

16.3.2. Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3".

16.4. Exceções na contabilização:

16.4.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.

16.4.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

17. VLANs ATIVAS

17.1. São as VLANs (virtual local area networks ou redes locais virtuais) configuradas nos switches da infraestrutura de TIC da PCDF, criadas para isolamento do tráfego de dados das redes físicas.

17.2. Serão contabilizadas as VLANs ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

17.3. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

17.4. Exceções na contabilização:

17.4.1. VLANs que eventualmente venham a ser criadas pela CONTRATADA, para uso próprio.

18. LINKS COM A INTERNET

18.1. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam acesso à Internet para a infraestrutura de TIC da PCDF e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

18.2. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

18.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

18.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas.

18.3.2. Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebrás. Neste caso, a diversidade será "2".

18.4. Exceções na contabilização:

18.4.1. Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;

18.4.2. Links que, a critério exclusivo da PCDF e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA.

19. LINKS MAN PRIVATIVOS

19.1. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam conectividade entre as redes geograficamente distintas que compõem a infraestrutura de TIC da PCDF e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

19.2. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

19.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

19.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas.

19.3.2. Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Embratel. Neste caso, a diversidade será "2".

19.4. Exceções na contabilização:

19.4.1. Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;

19.4.2. Links que, a critério exclusivo da PCDF e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA.

20. ATIVOS DE REDE WIFI

20.1. São todos os dispositivos (access points, controladoras, roteadores, switches, etc.) que compõem a solução de Rede WiFi da PCDF.

20.2. Serão contabilizados os ativos de rede WiFi ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

20.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

20.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.

20.3.2. Exemplificando, suponha que existam dispositivos Aruba, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3".

20.4. Exceções na contabilização:

20.4.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

21. APPLIANCES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

21.1. São as soluções de segurança da informação que tem por objetivo prover segurança aos componentes da infraestrutura de TIC da PCDF, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, tais como soluções de firewalls, UTM's, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.

21.2. Soluções de segurança da informação compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's.

21.3. Serão contabilizados os appliances que atendem aos critérios acima estabelecidos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

21.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

21.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos.

21.4.2. Exemplificando, suponha que existam dispositivos Check Point, Palo Alto e Fortinet. Neste caso, a diversidade será "3".

21.5. Exceções na contabilização:

21.5.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da PCDF, para os quais a PCDF não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

21.5.2. Na eventualidade de eventos ocasionados pelos IC's excluídos conforme o parágrafo anterior, que impactem o ambiente ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos para estes recursos terão a sua contagem interrompida até que o responsável pelos IC's excluídos dê solução ao evento.

22. HOSTS SERVIDORES DE ARQUIVOS

22.1. São os hosts dedicados à função de servidor de arquivos, devendo de abstrair do hardware que suporta essa funcionalidade (servidores físicos, storages, etc.), que já são contabilizados em outras categorias de IC's. Assim, para os efeitos desse TR, os hosts servidores de arquivos podem estar implementados em servidores físicos, servidores virtuais ou diretamente sobre storages que disponibilizam essa funcionalidade.

22.2. São considerados hosts servidores de arquivos implementações de servidores FTP (File Transfer Protocol), SMB/CIFS (Server Message Block/Common Internet File System) e NFS (Network File System).

22.3. Serão contabilizados os hosts servidores de arquivos ativos e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

22.4. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

22.5. Exceções na contabilização:

22.5.1. Hosts servidores de arquivos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

23. INSTÂNCIAS DE BANCO DE DADOS

23.1. São cada uma das instâncias de servidores de banco de dados em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de banco de dados os softwares e/ou processos, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por gerenciar bases de dados, observando que algumas implementações permitem a execução de duas ou mais instâncias sob uma única instalação de software gerenciador de banco de dados, como o MS SQL Server, por exemplo. Nestes casos, cada instância será contabilizada individualmente.

23.2. Serão contabilizadas as instâncias de bancos de dados ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

23.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

23.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de Gerenciadores de Bancos de Dados distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

23.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS SQL Server 2012, o MS SQL Server 2012 R2, o MS SQL Server 2014, o Oracle 10g, Oracle 11g e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3" (MS SQL Server, Oracle e MySQL).

23.4. Exceções na contabilização:

23.4.1. Instâncias de banco de dados instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

23.4.2. Instâncias de banco de dados que funcionam exclusivamente como camada de persistência de um IC já contabilizado (P. Ex.: banco de dados exclusivo Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC).

24. INSTÂNCIAS DE CONTAINERS

24.1. São cada uma das instâncias de container e/ou pod presentes na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instância de contêiner e/ou pod o agrupamento de uma aplicação junto com suas dependências, que compartilham o kernel do sistema operacional do host, ou seja, do servidor físico ou virtual no qual esteja operacional.

24.2. Serão contabilizadas as instâncias de container que estejam em execução e/ou instâncias que estejam criadas e aguardando utilização, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

24.3. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

24.4. Exceções na contabilização:

24.4.1. Instâncias de instâncias de container e/ou pod criadas pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

25. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR WEB

25.1. São cada uma das instâncias de servidores web em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores Web os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações HTTP/HTTPS (Hypertext Transfer Protocol/Secure) de clientes, geralmente os navegadores web (não se limitando a eles), e servi-los com respostas HTTP/HTTPS, incluindo opcionalmente dados, que geralmente são páginas web, tais como documentos HTML (Hypertext Markup Language) com objetos embutidos (imagens, etc.).

25.2. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores de aplicação (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da PCDF, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

25.3. Serão contabilizadas as instâncias de servidores web ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

25.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

25.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de servidores web distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

25.4.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Apache 2.2, o Apache 2.5 e o Nginx 1.7.10. Neste caso a diversidade será "3" (MS IIS, Apache e Nginx).

25.5. Exceções na contabilização:

25.5.1. Instâncias de servidores web instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

25.5.2. Instâncias de servidores web que funcionam exclusivamente como camada de apresentação de um IC já contabilizado (P. Ex.: servidor web do MS Exchange para o cliente OWA - Outlook Web App).

26. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO

26.1. São cada uma das instâncias de servidores de aplicação em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instância de servidores de aplicação os softwares, executados em servidores físicos, virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações de informações, e processá-las, executando as regras de negócio descritas no código das aplicações.

26.2. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores web (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da PCDF, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

26.3. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de aplicação ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

26.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

26.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de servidores de aplicação distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

26.4.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Tomcat 7.0, o Tomcat 8.5.11 e o JBoss AS 7. Neste caso a diversidade será "3" (MS IIS, Tomcat e JBoss).

26.5. Exceções na contabilização:

26.5.1. Instâncias de servidores de aplicação instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

27. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR CORREIO ELETRÔNICO

27.1. São cada uma das instâncias de servidores de correio eletrônico em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de correio eletrônico os softwares, executados em servidores, físicos e virtuais, responsáveis pelo recebimento, armazenamento, transmissão, retransmissão e apresentação de e-mails.

27.2. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de correio eletrônico ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

27.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

27.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de correio eletrônico distintas presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

27.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS Exchange 2010, O MS Exchange 2016 e o Zimbra 8.7. Neste caso a diversidade será "2" (MS Exchange e Zimbra).

27.4. Exceções na contabilização:

27.4.1. Servidores de correio eletrônico instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

28. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

28.1. São cada uma das instâncias de servidores de virtualização em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de virtualização os softwares, executados em servidores físicos, responsáveis pela virtualização de servidores e estações de trabalho.

28.2. Serão contabilizadas as instâncias de servidor de virtualização ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

28.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

28.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de virtualização distintas presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

28.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS Hyper-V 2012, O MS Hyper-V 2016 e o VMWare ESXi 6.0. Neste caso a diversidade será "2" (MS Hyper-V e VMWare).

28.4. Exceções na contabilização:

28.4.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de virtualização de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.

28.4.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

29. INSTÂNCIAS DE SERVIDORES DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DE TIC

29.1. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TIC em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TIC os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e containers, responsáveis pelo gerenciamento de serviços de TIC, gerenciamento de infraestrutura de TIC, monitoramento de serviços de TIC e monitoramento de infraestrutura de TIC.

29.2. Este IC contempla não apenas os servidores que compõem a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser fornecida pela CONTRATADA, mas também os softwares de gerenciamento e monitoramento de plataformas proprietárias, tais como softwares de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, softwares de gerenciamento e monitoramento de storages e redes SAN, softwares de gerenciamento e monitoramento de servidores de virtualização.

29.3. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TIC ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

29.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

29.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de gerenciamento e monitoramento de TIC distintas presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

29.4.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser fornecida pela CONTRATADA, o VCenter da VMware e Cisco Active Advisor. Neste caso a diversidade será "3" (Solução integrada, VCenter e Active Advisor).

29.5. Exceções na contabilização:

29.5.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.

29.5.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

30. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE CONTROLE DE CÓDIGO MALICIOSO

30.1. São cada uma das instâncias de servidores de controle de código malicioso em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de controle de código malicioso os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, responsáveis pela detecção, isolamento e eliminação de códigos maliciosos, tais como vírus eletrônico, trojans, fishing, etc., incluindo softwares da categoria dos antivírus e antispam.

30.2. Não serão contabilizados neste IC os softwares que são executados em appliances, por já ser contabilizados em IC's próprios, nem os softwares executados em estações de trabalho, por comporem o IC "Estação de Trabalho".

30.3. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de controle de código malicioso ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

30.4. Critérios de Diversidade Tecnológica:

30.4.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

30.4.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF a solução de antivírus Sophos e Symantec. Neste caso a diversidade será "2".

30.5. Exceções na contabilização:

30.5.1. IC's que não sejam de propriedade da PCDF e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's.

30.5.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da PCDF ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento.

31. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

31.1. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de projetos em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de projeto os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciar de forma centralizada a gestão dos projetos de TIC da PCDF, sejam eles estruturados em portfólio e/ou programa, de forma a suportar a Metodologia de Gestão de Projetos adotada pelo Órgão.

31.2. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de projetos ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

31.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

31.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

31.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o MS Project Server e o Redmine. Neste caso a diversidade será "2".

31.4. Exceções na contabilização:

31.4.1. Servidores de gerenciamento de projetos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

32. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

32.1. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de processos em funcionamento na infraestrutura de TIC da PCDF. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de processos os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciamento centralizado de processos, independente da tecnologia (Bizagi, Oracle BPMS, BPMExpert, etc.), presentes na infraestrutura da PCDF.

32.2. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de processos ativas e em uso na infraestrutura de TIC da PCDF, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TIC a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

32.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

32.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TIC da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

32.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF o Bizagi Server e o Oracle BPMS. Neste caso a diversidade será "2".

32.4. Exceções na contabilização:

32.4.1. Servidores de gerenciamento de processos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso.

33. SISTEMAS APLICATIVOS

33.1. São cada um dos sistemas de informação utilizados pela PCDF no suporte aos seus negócios e processos negociais finalísticos (P. ex.: citar sistemas utilizados), quanto negócios e processos de negócio de apoio às atividades finalísticas (P. Ex.: folha de pagamentos, contabilidade, patrimônio, etc.).

33.2. Serão contabilizados os sistemas aplicativos indicados pela PCDF, para os quais a CONTRATADA prestará os serviços previstos no Catálogo de Serviços, dentre os quais destaca-se: atendimento de requisições de serviços, atendimento de incidentes, realização de manutenções corretivas, monitoramento e deploy de novas versões.

33.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

33.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de linguagens de programação distintas utilizadas na construção dos sistemas aplicativos da PCDF, independentemente de suas respectivas versões.

33.3.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na PCDF os sistemas aplicativos desenvolvidos em VB .net, PHP, Java e Cobol. Neste caso a diversidade será "4".

33.4. Exceções na contabilização:

33.4.1. Sistemas aplicativos para os quais a PCDF não solicite qualquer serviço.

34. SITES WEB (INTERNET, INTRANET E EXTRANETS)

34.1. São cada um dos sites WEB (Internet, intranet, extranet, hot sites, etc.) disponibilizados pela PCDF no suporte aos seus usuários internos e externos, publicados por meio de tecnologias WEB, em redes internas ou externas.

34.2. Serão contabilizados os sites WEB indicados pela PCDF, para os quais a CONTRATADA prestará os serviços previstos no Catálogo de Serviços, dentre os quais destaca-se: atendimento de requisições de serviços, atendimento de incidentes, realização de manutenções corretivas, monitoramento e deploy de novas versões.

34.3. Critérios de Diversidade Tecnológica:

34.3.1. A diversidade é determinada pela quantidade de tecnologias e linguagens de programação empregadas na construção e suporte dos sites WEB em produção.

34.3.2. Exemplificando, supondo que existem sites desenvolvidos em PHP e ASP, com conteúdo gerenciado por Liferay e Wordpress, a diversidade será "4".

34.4. Exceções na contabilização:

34.4.1. Sites WEB para os quais a PCDF não solicite qualquer serviço.

ANEXO VIII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Identificação da Ordem de Serviço

| | | | |
|------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| Nº da OS [XXX/200X] | DATA DE EMISSÃO [XX/XX/200X] | Nº DO CONTRATO [XXX/200X] | DATA DO CONTRATO [XX/XX/200X] |
|------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------|

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

| | | |
|------------------|---------------------|------|
| Nome da Empresa: | | |
| CNPJ: | Inscrição Estadual: | |
| Endereço: | | |
| Cidade: | UF: | |
| CEP: | Telefone: | Fax: |

3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados

| Item de Serviço | Quantidade | Valor Total |
|---|------------|-------------|
| Serviços de Manutenção da Saúde Operacional | | |
| VALOR TOTAL DA OS | | R\$ |

4. Local de Execução do Serviço

| |
|--|
| Identificação do Local de Execução: <Registrar o local onde o serviço será executado> |
|--|

5. Gestor da Ordem de Serviço

| |
|--|
| Nome: <Informar o nome e a lotação do Executor da OS> |
|--|

6. Solicitante

| |
|--|
| Unidade: <Informar o nome da Unidade que solicitou o serviço> |
| Responsável pela solicitação: (Órgão, Secretaria, Coordenação): <Informar o nome do responsável pela solicitação> |
| Autorização: Brasília, de de 2019. Assinatura e carimbo do Executor do Contrato |

(*) Esta O.S. é apenas um modelo, podendo ser alterado a qualquer momento durante a execução do contrato.

1. Este Termo de Compromisso é celebrado entre: PCDF , Endereço....., inscrita no CNPJ/MF , neste ato representada pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e a CONTRATADA....., Endereço....., inscrita no CNPJ/MF....., neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados;

OBS: O Órgão e a Empresa podem ser referidos individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

2. CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato XXX/XX, estão estabelecendo uma relação de PCDF e CONTRATADA para a prestação de serviços especializados em infraestrutura lógica de TIC, que para ser executada necessariamente inclui o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações de negócio da PCDF, o uso de equipamentos e de outros recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da PCDF, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATADA;

3. CONSIDERANDO QUE para ser executada a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a dados e informações de suas tecnologias, metodologias e modelos operacionais e de produtividade, o uso de equipamentos e de outros recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATADA, sob a posse, guarda e domínio da PCDF;

4. CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações restritas ou confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios;

5. CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Restritas ou Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

6. RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas condições a seguir:

a) Para a finalidade deste Termo, "Informações Restritas" significarão todas e quaisquer informações que se inserem nas relações contratuais entre as Partes, divulgáveis por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte e/ou terceiros (de acordo com este instrumento, a "Recebedores"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, que se encontram com disponibilidade limitada exclusivamente entre as partes, incluindo, entre outras, mas não se limitando a segredos de negócio, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações da operação e execução dos serviços, informações de clientes, situação financeira, métodos, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, mídias de armazenamento, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação;

b) Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações que se inserem nas relações contratuais entre as Partes e/ou tratem sobre o conteúdo transitado na rede da PCDF, divulgáveis pela parte Divulgadora à outra Parte e/ou terceiros (de acordo com este instrumento, os "Recebedores") não envolvidos diretamente nas relações contratuais entre as Partes, em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica ou financeira, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, segundo os critérios legais e normativos da PCDF.

c) Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas ou juridicamente disponíveis, tais como os autos de processos administrativos, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao público;

d) (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora.

e) Quando a divulgação de Informações Restritas ou Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, a Parte notificada comunicará imediatamente, para simples ciência e conhecimento, a outra Parte, ficando obrigada também, a enviar cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma.

f) As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Restritas e Confidenciais.

g) A Parte não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a Informações Restritas ou Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

h) A Parte Recebedora obrigará a seus empregados ou servidores que tenham acesso às Informações Restritas ou Confidenciais que cumpram integralmente as obrigações de sigilo.

i) As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação restrita ou confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, excetos e devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus empregados ou servidores que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

j) Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Restritas ou Confidenciais da outra Parte.

k) Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura do contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a resolução contratual ou quando as informações tenham caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora.

l) A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos.

m) As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Restrita ou Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis.

n) A Parte Recebedora deverá devolver quaisquer documentos ou mídias, em original ou cópia, que contenham Informações Restritas ou Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações para a execução contratual ou suas garantias.

o) A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

p) O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

q) Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

r) Informações Confidenciais entre as Partes.

s) A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela PCDF para execução do Contrato, tanto nas dependências da PCDF como externamente.

t) A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da PCDF, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da PCDF.

u) Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

v) Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso por meio do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

w) E, por estarem assim justas e CONTRATADAS, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, de de 2019.

| PCDF | CONTRATADA |
|-------|------------|
| ----- | ----- |
| Nome | Nome |

| | |
|------------|------------|
| Testemunha | Testemunha |
| ----- | ----- |
| Nome | Nome |

ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À
 POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL - PCDF
 Proposta que faz a empresa _____ inscrita no CNPJ nº _____ e Inscrição Estadual nº _____ estabelecida no (a) _____, para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), conforme especificações abaixo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

| Tipo de serviço | USIs por Mês | Total USIs por Ano | Valor unitário da USI | Valor Anual |
|---|--------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| Manutenção da Saúde Operacional | 51.987,4753 | 623.849,70 | | |
| Melhoria Contínua no Ambiente de TIC | - | 26.118,90 | | |
| Total Estimado de consumo de USI's | - | - | | |

O valor total de proposta é de _____ (em algarismo e por extenso).
 O valor apresentado engloba todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.
 O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio à PCDF.
 Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos.

Dados da empresa:
 Razão Social: _____
 CNPJ/MF: _____
 Endereço: _____
 Tel/Fax: _____
 e-mail: _____
 CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

Dados do Representante Legal da Empresa :
 Nome: _____
 Endereço: _____
 CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
 CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
 Cart. Ident nº: _____ Expedido por: _____
 Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Brasília, de _____ de 2019.
 Atenciosamente,

Proponente
 Assinatura(s) do(s) representante(s) legal (is) do proponente
 Nome(s), endereço, Fax e telefone para contato

Planilha de Estimativa de Custos

| item | Nome | Seq. | Descrição | Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura | Relevância Padrão | Relevância Média | Relevância Alta | Diversidade Tecnológica | | Quantidade de US's estimada para consumo unitário | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|------|--|------|--|--|-------------------|------------------|-----------------|-------------------------|-----|---|--------------|-------------|
| | | | | | | | | Vlr. | % | | | |
| 1 | Itens de afinidade com Central de Serviços (Manutenção da Saúde Operacional) | 001 | Usuários | 4611 | 4611 | 0 | 0 | 1 | 0% | 1,00 | | |
| | | 002 | Caixas postais de correio eletrônico | 4421 | 4421 | 0 | 0 | 1 | 0% | 0,65 | | |
| | | 003 | Grupos de usuários | 1477 | 1477 | 0 | 0 | 1 | 0% | 1,08 | | |
| | | 004 | Estações de trabalho Intel compatíveis | 3910 | 3910 | 0 | 0 | 3 | 10% | 1,80 | | |
| | | 005 | Estações de trabalho de outros tipos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 2,02 | | |
| | | 006 | Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 7,56 | | |
| | | 007 | Terminais de telefonia IP | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 0,69 | | |
| | | 001 | Domínios LDAP | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% | 94,61 | | |
| | | 002 | Servidores físicos | 47 | 47 | 0 | 0 | 1 | 0% | 64,17 | | |
| | | 003 | Servidores virtuais | 241 | 222 | 0 | 19 | 2 | 5% | 30,09 | | |
| | | 004 | Storages corporativos | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0% | 106,45 | | |
| | | 005 | Unidades de leitura/gravação de fitas de backup | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% | 16,44 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|---|-----|--|----|----|----|-----|----------------|-----|-------|--|--|
| 2 | Itens de afinidade com TIC (Manutenção da Saúde Operacional) | 006 | Redes locais geograficamente distintas | 47 | 47 | 0 | 0 | 1 | 0% | 183,62 | | | | |
| | | 007 | Switches com velocidade superior a 1 Gbps | 30 | 21 | 0 | 9 | 1 | 0% | 12,80 | | | | |
| | | 008 | Switches com velocidade até 1 Gbps | 210 | 210 | 0 | 0 | 1 | 0% | 2,73 | | | | |
| | | 009 | VLANs ativas | 200 | 200 | 0 | 0 | 1 | 0% | 7,14 | | | | |
| | | 010 | Links com a Internet | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 5% | 3,45 | | | | |
| | | 011 | Links WAN privativos | 23 | 23 | 0 | 0 | 1 | 0% | 3,73 | | | | |
| | | 012 | Ativos de rede WIFI | 13 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0% | 14,50 | | | | |
| | | 013 | Appliances de segurança da informação | 51 | 49 | 0 | 2 | 2 | 5% | 45,32 | | | | |
| | | 014 | Hosts servidores de arquivos | 7 | 7 | 0 | 7 | 1 | 0% | 17,73 | | | | |
| | | 015 | Instâncias de banco de dados | 36 | 36 | 0 | 0 | 4 | 15% | 65,02 | | | | |
| | | 016 | Instâncias de container | 9 | 9 | 0 | 0 | 2 | 5% | 19,90 | | | | |
| | | 017 | Instâncias de servidor WEB | 4 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0% | 10,24 | | | | |
| | | 018 | Instâncias de servidor de aplicação | 46 | 41 | 5 | 0 | 3 | 10% | 28,55 | | | | |
| | | 019 | Instâncias de servidor de correio eletrônico | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0% | 33,09 | | | | |
| | | 020 | Instâncias de servidor de virtualização | 6 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0% | 31,68 | | | | |
| | | 021 | Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI | 7 | 7 | 0 | 0 | 5 | 20% | 25,01 | | | | |
| | | 022 | Instâncias de servidor de controle de código malicioso | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0% | 47,04 | | | | |
| | | 023 | Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 68,47 | | | | |
| | | | | 024 | Instâncias de servidor de gerenciamento de processos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% | 66,71 | | |
| | | | | 025 | Sistemas aplicativos | 65 | 41 | 11 | 5 | 7 | 20% | 64,56 | | |
| | | | | 026 | Sites WEB | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0% | 61,73 | | |
| | | Totais anuais para a sustentação da infraestrutura de TI (Total de USE's e Valor Total em Reais) | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | Melhoria Contínua no Ambiente de TIC | 1 | Melhoria Contínua no Ambiente de TIC (horas) | | | | | 2000 horas/ano | | | | |
| Total anual dos itens 1, 2 e 3 | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA

Declaro que vistoriei minuciosamente os locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital de Licitação nº ____/2019, e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial e que será mantido o sigilo de todas as informações de que tomei conhecimento em razão da vistoria, ou optei pela não realização de vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem a proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Dados da empresa:

Razão Social: _____
 CNPJ/MF: _____
 Endereço: _____
 Tel/Fax: _____
 e-mail: _____
 CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

Dados do Representante Legal da Empresa :

Nome: _____
 Endereço: _____
 CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
 CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
 Cart. Ident nº: _____ Expedido por: _____
 Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Brasília, de _____ de 2026.
 Atenciosamente,

Proponente

Assinatura(s) do(s) representante(s) legal (is) do proponente
 Nome(s), endereço, Fax e telefone para contato

ANEXO XII – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA PCDFE

1. DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO:

1.1. O presente documento tem por objetivo de descrever os IC's que compõem a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da PCDFE e que são objeto de mensuração no presente processo de licitação, descrevendo o quantitativo e a diversidade tecnológica.

2. USUÁRIOS:

2.1. A PCDF possui aproximadamente 4.611 (quatro mil seiscentos e onze) usuários de rede ativos, dentre eles servidores da PCDF, servidores cedidos, estagiários, colaboradores de outros contratos e usuários remotos de órgãos externos que consomem serviços da PCDF.

3. CAIXAS POSTAIS DE CORREIO ELETRÔNICO:

3.1. A PCDF possui aproximadamente 4.421 (quatro mil, quatrocentos e vinte e uma) contas de correio eletrônico, entre caixas postais de usuários e departamentais se utilizando de solução baseada em Servidor Microsoft Exchange 2016, implementadas em alta disponibilidade (cluster).

4. GRUPOS DE USUÁRIOS

4.1. A PCDF possui aproximadamente 1.477 (mil, quatrocentos e setenta e sete) grupos de usuários.

5. ESTAÇÕES DE TRABALHO COMPATÍVEIS COM INTEL

5.1. A PCDF possui aproximadamente 3910 (três mil, novecentos e dez) Estações de trabalho das marcas DELL e HP com sistema operacional Microsoft Windows versões 7, 10 e 11.

6. ESTAÇÕES DE TRABALHO DE OUTROS TIPOS

6.1 A PCDF não possui estações de trabalho de outros tipos.

7. IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS CORPORATIVOS

7.1. As impressoras, scanners e multifuncionais da PCDF não fazem parte do escopo desta contratação.

8. TERMINAIS DE TELEFONIA IP

8.1. Os terminais de telefonia IP da PCDF não fazem parte do escopo desta contratação.

9. DOMÍNIOS LDAP

9.1. A PCDF possui 01 (um) domínio LDAP na plataforma de serviço de diretório, suportada pelo produto Microsoft Active Directory para versões 2012 ou superiores.

10. SERVIDORES FÍSICOS

10.1. A PCDF possui 47 (quarenta e sete) servidores físicos com equipamentos dos fabricantes HP, Dell, Lenovo e Cisco.

11. SERVIDORES VIRTUAIS

11.1. A PCDF possui aproximadamente 241 (duzentos e quarenta e um) servidores virtuais nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento e treinamento.

12. STORAGES CORPORATIVOS

12.1. A PCDF possui 02 (dois) Subsistemas de Armazenamento (Storage) com equipamentos do fabricante Netapp.

13. EQUIPAMENTO DE LEITURA/GRAVAÇÃO DE FITAS DE BACKUP

13.1. A PCDF possui 01 (uma) biblioteca de fitas (robô).

14. REDES LOCAIS GEOGRAFICAMENTE DISTINTAS

14.1. A PCDF possui 47 (quarenta e sete) redes locais geograficamente distintas.

15. SWITCHES COM VELOCIDADE SUPERIOR A 1 Gbps

15.1. A PCDF possui 30 (trinta) switches com velocidade superior a 1Gbps

16. SWITCHES COM VELOCIDADE ATÉ 1 Gbps

16.1. A PCDF possui 210 (duzentos e dez) switches com velocidade até 1Gbps

17. VLANS ATIVAS

17.1. A PCDF possui aproximadamente 200 (duzentas) VLANS ativas.

18. LINKS COM A INTERNET

18.1. A PCDF possui 02 (dois) links de empresas distintas para provimento de acesso à Internet.

19. LINKS WAN PRIVATIVOS

19.1. A PCDF possui 23 (vinte e três) links WAN privativos via rádio..

20. ATIVOS DE REDE WIFI

20.1. A PCDF possui aproximadamente 13 (treze) ativos de rede wifi corporativa.

21. INSTÂNCIAS DE CONTAINER

21.1. A PCDF possui pouco mais de 9 (nove) instâncias de container no ambiente instalado em plataforma Kubernetes e Rancher.

22. APPLIANCES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. A PCDF possui 51 (cinquenta e um) appliances de Firewall do fabricante FORTINET.

23. HOSTS SERVIDORES DE ARQUIVOS

23.1. A PCDF possui 7 (sete) hosts servidores de arquivos.

24. INSTÂNCIAS DE BANCO DE DADOS

24.1. A PCDF possui 36 (trinta e seis) instâncias de servidor de banco de dados.

25. INSTÂNCIAS DE CONTAINER

25.1. A PCDF possui 9 (nove) instâncias de container.

26. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR WEB

26.1. A PCDF possui 4 (quatro) servidores WEB hospedados em plataforma Microsoft IIS, JOOMLA e MOODLE.

27. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO

27.1. A PCDF possui 46 (quarenta e seis) servidores de Aplicação nos ambientes Microsoft IIS e 01 e APACHE.

28. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR CORREIO ELETRÔNICO

28.1. A PCDF possui 05 (cinco) servidores de correio eletrônico instalados em plataforma Microsoft Exchange em alta disponibilidade.

29. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

29.1. A PCDF possui 6 (seis) hosts de virtualização em cluster utilizado em plataforma VMware.

30. INSTÂNCIAS DE SERVIDORES DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA TIC

30.1. A PCDF possui um (07) servidores de Gerenciamento de infraestrutura de TIC.

31. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE CONTROLE DE CÓDIGO MALICIOSO

31.1. A PCDF possui 2 (dois) servidores de controle de código malicioso.

32. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

32.1. A PCDF não possui instâncias de servidor de gerenciamento de projetos.

33. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

33.1. A PCDF não possui instâncias de servidor de gerenciamento de processos

34. SISTEMAS APLICATIVOS

34.1. A PCDF possui 65 (sessenta e cinco) sistemas aplicativos desenvolvidos, em sua grande maioria, nas linguagens C# .NET, todavia, existem sistemas legados, desenvolvidos nas linguagens ASP Clássico, ASP.NET, PHP. Além disso, existem interfaces de front-end desenvolvidas nas linguagens Javascript, HTML e CSS e com frameworks Blazor e React.

35. SITES WEB (INTERNET, INTRANET E EXTRANETS)

35.1. A PCDF possui 02 (dois) sites WEB desenvolvidos na plataforma JOOMLA.



Documento assinado eletronicamente por **TIAGO MATHEUS LOPES - Matr.1721908-6, Agente de Polícia Civil**, em 12/02/2026, às 10:09, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SIMONE PEREIRA DUARTE FERREIRA - Matr.0078526-1, Diretor(a) da Divisão de Tecnologia**, em 12/02/2026, às 12:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FILIPE RIBEIRO DE OLIVEIRA - Matr.0228174-0, Agente de Polícia Civil**, em 12/02/2026, às 16:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL LINHARES LIM-APO - Matr.0063475-1, Agente Policial de Custódia**, em 12/02/2026, às 17:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **194829387** código CRC= **2CCAC2CE**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SPO, Lote 23, Conjunto A, Bloco H, Centro Tecnológico, Térreo - Bairro Setor Policial - CEP 70610-907 - DF
Telefone(s): (61) 3207-5147
Site - www.pcdf.df.gov.br