



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS DE OPERAÇÕES DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de operações de infraestrutura e suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação exclusiva de mão de obra, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, conforme os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O objeto inclui, ainda, o fornecimento de soluções de monitoramento da infraestrutura de TIC, pelo período de 60 (sessenta) meses, compreendendo subscrições, instalação, configuração, suporte técnico oficial e capacitação personalizada, conforme as necessidades do TCE-PR.

SUMÁRIO

1. OBJETO	4
2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	4
3. PARCELAMENTO DO OBJETO	5
4. JUSTIFICATIVA	6
4.1. Alinhamento técnico	6
4.2. Alinhamento estratégico	8
4.3. Alinhamento ao PDTI e/ou Plano de Contratações Anual	9
4.4. Solução escolhida em Estudo Técnico Preliminar	10
4.5. Resultados a serem alcançados	11
5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	13
5.1. Especificações Comuns a Todos os LOTES	13
5.2. Especificações Aplicáveis ao LOTE 01	15
5.3. Especificações Aplicáveis ao LOTE 02	76
5.4. Especificações Aplicáveis ao LOTE 03	86
6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	93
6.1. Rotinas de Execução Comuns a Todos os LOTES	93
6.2. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 01	93
6.3. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 02	136
6.4. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 03	146
6.5. Volumetria dos Serviços	152
6.6. Cronograma de Execução Físico-Financeiro	153
6.7. Direitos de Propriedade Intelectual	155
6.8. Mecanismos Formais de Comunicação	156
6.9. Transferência de conhecimento	157
6.10. Encerramento do Contrato	159
7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	161
7.1. Papéis e Responsabilidades na Gestão do Contrato	161
7.2. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Adequação	164
7.3. Instrumentos de Medição de Resultado (IMR)	167
7.4. Critérios de Aceitação e Recebimento dos Serviços	169
7.5. Procedimentos para pagamento	171
8. ESTIMATIVA DE VALORES DA CONTRATAÇÃO	175
9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR	177
9.1. Metodologia para a licitação	177
9.2. Participação de consórcio de empresas e de cooperativas de mão de obra	177
9.3. Da Participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP)	179
9.4. Vistoria Técnica	181
9.5. Apresentação da Proposta	182
9.6. Aceitabilidade da Proposta	186
9.7. Exigências de habilitação	191
10. ASPECTOS CONTRATUAIS	198
10.1. Subcontratação e Alteração Subjetiva	198
10.2. Obrigações do CONTRATANTE	199

10.3. Obrigações da CONTRATADA	201
10.4. Vigência.....	210
10.5. Reequilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato	210
10.6. Revisão Extraordinária por Defasagem Salarial	212
10.7. Garantia de execução contratual	213
10.8. Extinção contratual.....	216
10.9. Sanções administrativas	216
11. APÊNDICES E ANEXOS.....	224

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de operações de infraestrutura e suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação exclusiva de mão de obra, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, conforme os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.2. O objeto abrange, ainda, o fornecimento de soluções de monitoramento da infraestrutura de TIC, pelo período de 60 (sessenta) meses, compreendendo subscrições, instalação, configuração, suporte técnico oficial e capacitação personalizada, conforme as necessidades do TCE-PR.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. A solução é composta pelos seguintes lotes:

Lote	Item	Descrição	Modelo/Tipo	Unidade	Qtde.
1	1	Suporte aos usuários – 1º nível	Preço fixo	Meses	48
	2	Suporte aos usuários – 2º nível			
	3	Suporte executivo			
	4	Monitoramento de TIC			
	5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível			
	6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC			
	7	Projetos	UP	Unidade	24200
2	8	Instalação e configuração das ferramentas Zabbix e Grafana	Projeto/escopo fechado	Unidade	1
	9	Suporte oficial Zabbix Platinum 24x7	Preço fixo	Meses	60
	10	Treinamento personalizado de Zabbix e Grafana	Turma	Unidade	1
3	11	SolarWinds Flexible Database Performance Analyzer for virtualized environments and SQL Sentry	Subscrição	Instância	7
	12	Instalação e configuração do SolarWinds Database Performance Analyzer e SQL Sentry	Projeto/escopo fechado	Unidade	1
	13	Treinamento personalizado DPA	Turma	Unidade	1

Tabela 1 - Composição do objeto.

2.1.1. O **LOTE 01** reúne os serviços prestados de forma contínua, compreendendo o suporte técnico aos usuários, o monitoramento da infraestrutura de TIC, a operação dos ambientes tecnológicos e o apoio à gestão e planejamento da área de tecnologia do TCE-PR. Os serviços serão remunerados por valor fixo mensal, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme modelo de contratação por resultados. O lote inclui, ainda, um item específico para execução de projetos de infraestrutura sob demanda, que será medido e pago de acordo com o consumo de Unidades de Projeto (UPs).

2.1.2. O **LOTE 02** abrange os serviços de instalação, configuração, suporte técnico oficial e treinamento das ferramentas Zabbix e Grafana, adotadas para monitoramento da infraestrutura de TIC do Tribunal.

2.1.3. O **LOTE 03** compreende a subscrição, instalação e treinamento das soluções Database Performance Analyzer (DPA) e SQL Sentry, voltadas ao monitoramento e análise de desempenho dos bancos de dados utilizados pelo TCE-PR.

2.1.4. A prestação do objeto estará vinculada ao desempenho no cumprimento dos Instrumentos de Medição de Resultados, podendo resultar em descontos (glosas) ou em bonificações.

3. PARCELAMENTO DO OBJETO

3.1. O objeto da presente contratação foi estruturado em três lotes distintos, considerando as especificidades técnicas, o funcionamento integrado das soluções envolvidas e a necessidade de garantir tanto a competitividade quanto a eficiência na gestão contratual. O modelo adotado observa as diretrizes legais e as boas práticas de contratação pública, buscando o equilíbrio entre a ampliação da participação de fornecedores e a preservação da viabilidade operacional e gerencial do objeto.

3.2. O **LOTE 01** concentra os serviços contínuos relacionados ao suporte técnico, atendimento aos usuários, monitoramento e operação da infraestrutura de TIC do TCE-PR, bem como atividades de apoio ao planejamento, à gestão e à execução de projetos sob demanda. Optou-se por não subdividir esse lote, ainda que juridicamente possível, em razão da interdependência direta entre as atividades nele contidas. A

execução integrada é considerada essencial para garantir a qualidade e a continuidade dos serviços de TIC prestados ao Tribunal.

3.3. A subdivisão desse lote em contratos distintos poderia comprometer a efetividade dos serviços, dificultar a gestão contratual e favorecer conflitos de responsabilidade entre empresas contratadas. Tais situações já foram identificadas em experiências de outros órgãos da administração pública, resultando na fragmentação operacional e em disputas contratuais do tipo "transferência de culpa", com prejuízos concretos à continuidade e à estabilidade dos serviços prestados.

3.4. Os LOTES 2 e 3, por sua vez, tratam de aquisições pontuais e específicas relacionadas a ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TIC. Apesar de ambas estarem relacionadas ao monitoramento, referem-se a soluções tecnológicas distintas, com características técnicas e comerciais próprias. O LOTE 02 contempla a contratação de instalação, configuração, suporte oficial e treinamento das ferramentas Zabbix e Grafana. Já o LOTE 03 abrange a subscrição, instalação e capacitação técnica da solução Database Performance Analyzer (DPA) e SQL Sentry, voltadas ao monitoramento de desempenho de bancos de dados.

3.5. A separação desses itens em lotes próprios permite a participação de fornecedores especializados em cada tecnologia, respeitando os diferentes nichos de mercado, sem impor restrições ou exigências técnicas desproporcionais. Essa organização também contribui para uma gestão contratual mais eficiente, com responsabilidades claramente atribuídas para cada solução adquirida.

3.6. Importante destacar que o modelo adotado assegura a integração entre os lotes, permitindo que os serviços do LOTE 01 utilizem plenamente as ferramentas contratadas nos LOTES 2 e 3, sem, contudo, vincular sua execução a um único fornecedor. Essa estratégia preserva a competitividade, evita a concentração excessiva de serviços e garante que as soluções adotadas estejam alinhadas às necessidades institucionais, com suporte técnico oficial e capacitação adequada.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. Alinhamento técnico

4.1.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), no exercício de suas atribuições regimentais, é responsável por assegurar a continuidade, a segurança, a disponibilidade e a evolução dos recursos tecnológicos utilizados para o funcionamento do TCE-PR. Isso envolve, entre outras competências, o gerenciamento da infraestrutura de TIC, o suporte técnico aos usuários, a operação dos ambientes computacionais e a disseminação de boas práticas no uso da tecnologia.

4.1.2. A crescente complexidade do ambiente tecnológico do Tribunal, composta por centenas de sistemas, dispositivos, redes, servidores e serviços em nuvem, demanda uma estrutura de operação técnica altamente especializada e organizada, capaz de garantir resposta eficiente às demandas dos usuários e manutenção da estabilidade dos serviços institucionais.

4.1.3. Além disso, a transformação digital e a evolução dos serviços públicos exigem que a área de TIC atue de forma cada vez mais estratégica, com foco em inovação, análise de dados, automação e governança. Para que isso seja viável, é necessário assegurar que as atividades operacionais e de suporte técnico sejam executadas de forma estruturada, contínua e com elevado padrão de qualidade.

4.1.4. Nesse contexto, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados que complementem a atuação da equipe interna da DTI, permitindo o redirecionamento de esforços para funções de maior valor agregado e promovendo o fortalecimento institucional da área de tecnologia.

4.1.5. A prestação de serviços de suporte técnico aos usuários (níveis 1, 2 e executivo), o monitoramento da infraestrutura de TIC em regime contínuo (NOC 24x7), a atuação especializada em infraestrutura (nível 3) e o apoio à gestão de TIC são componentes essenciais para assegurar a continuidade das atividades do Tribunal e a manutenção de seus serviços digitais em patamares adequados de desempenho, segurança e disponibilidade.

4.1.6. A contratação também contempla a execução de projetos sob demanda, voltados à modernização da infraestrutura tecnológica, bem como a aquisição de ferramentas específicas de monitoramento e análise de desempenho, cuja integração ao ambiente institucional é fundamental para uma atuação proativa, preventiva e baseada em dados.

4.1.7. Dessa forma, a presente contratação representa uma medida estratégica para garantir a operacionalização, a estabilidade e a evolução dos serviços de TIC do TCE-PR, alinhando-se às melhores práticas do setor público e aos objetivos institucionais desta Corte de Contas.

4.2. Alinhamento estratégico

4.2.1. A aquisição de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC contribui para a missão institucional do TCE-PR de fiscalizar a gestão dos recursos públicos. Isso ocorre porque a Corte depende em grande parte da tecnologia para executar suas atividades, exigindo suporte especializado para garantir a efetividade do uso dessas tecnologias. A grande variedade de serviços oferecidos aos cidadãos requer suporte técnico ágil e adequado para prover seu bom funcionamento. Se isso não ocorrer, a imagem do TCE-PR pode ser prejudicada perante a sociedade.

4.2.2. No que tange aos valores do TCE-PR, a pretensa contratação apoia-se nos seguintes pontos:

- a) **Foco em Desempenho:** quando a contratação contribui para que a DTI atenda as demandas do TCE-PR de forma mais eficaz e com qualidade, garantindo a satisfação de seus usuários;
- b) **Inovação:** quando a contratação se enquadra em modelos inovadores de prestação de serviço com pagamento por resultado;
- c) **Integridade:** quando a contratação atua de forma honesta, ética, transparente e com respeito pelos valores e normas estabelecidos pelo TCE-PR, buscando profissionais que sejam confiáveis e responsáveis;
- d) **Sustentabilidade:** quando a contratação pode trazer benefícios sociais e econômicos, adotando práticas responsáveis, fortalecendo a reputação do TCE-PR;
- e) **Tempestividade:** quando a contratação contribui para que a DTI atenda as demandas do TCE-PR com mais agilidade, entregando valor no momento oportuno para atender as necessidades da sociedade.

4.2.3. Quanto aos objetivos descritos no plano estratégico do TCE-PR, na perspectiva da sociedade, a contratação traz ganhos nos seguintes pontos:

- a) **Fomentar melhorias de gestão, governança e integridade:** quando o Tribunal busca ser uma referência para a Administração Pública e jurisdicionados, trazendo para sua estrutura um modelo novo de contratação, com mais eficiência e transparência de gastos;
- b) **Melhorar o desempenho do sistema de controle externo por meio de atuação em rede:** quando mantém as ferramentas e recursos tecnológicos disponíveis para os atores envolvidos nos processos de trabalho de fiscalização;
- c) **Assegurar bens e serviços adequados às necessidades do TCE-PR:** dotar a instituição de ambiente físico e meios tecnológicos adequados para o desempenho eficiente e seguro de suas atividades.

4.3. Alinhamento ao PDTI e/ou Plano de Contratações Anual

4.3.1. Com relação ao **PDTI 2025-2026**, a presente contratação está alinhada aos seguintes objetivos estratégicos de TI:

- a) **OTI.03 – Prover suporte e apoio aos usuários** – dar o suporte e apoio contínuo aos usuários das soluções de TIC, dentro dos acordos de nível de serviço estabelecidos;
- b) **OTI.11 – Otimizar orçamento, recursos e serviços de TIC** – focar no planejamento de novas aquisições e renovação oportuna dos contratos vigentes, de forma a maximizar o valor e benefícios para os negócios, e reduzir custos e riscos operacionais.

4.3.2. Com relação ao Plano de Contratações Anual (PCA) e orçamento de TI para 2025, esta contratação foi prevista com prioridade crítica, devido a sua importância para manter a operação do parque tecnológico da Casa, bem como para prover suporte e atendimento aos usuários. O PCA 2025 foi protocolado pela Supervisão de Licitações e Contratos desta corte, por meio do procedimento administrativo **16144-6/25**, nos termos da INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 181/2024.

4.4. Solução escolhida em Estudo Técnico Preliminar

4.4.1. Durante o planejamento da presente contratação, foi elaborado Estudo Técnico Preliminar (**ETP**) com o objetivo de identificar e avaliar as alternativas viáveis para o atendimento das necessidades institucionais, considerando critérios técnicos, operacionais e econômicos.

4.4.2. O modelo adotado fundamenta-se nas diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, e sua atualização, Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 2024, que orientam a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública.

4.4.3. Dentre as principais premissas do modelo de referência, destacam-se:

- a) a definição de perfis profissionais padronizados;
- b) a remuneração baseada em resultados;
- c) a utilização de coeficiente técnico (fator-K) para composição de custos e encargos; e
- d) a flexibilidade operacional para atendimento de demandas variáveis, inclusive projetos sob demanda.

4.4.4. Com base nesse modelo, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) avaliou quatro cenários possíveis para a prestação dos serviços, optando, ao final, pela solução considerada mais adequada sob os pontos de vista técnico, gerencial e econômico: a contratação de serviços contínuos com inclusão de projetos de infraestrutura, com vigência contratual de 48 (quarenta e oito) meses.

4.4.5. Nesse cenário, os serviços descritos no LOTE 01 serão remunerados por preço fixo mensal, enquanto os projetos de infraestrutura serão executados sob demanda, com base na quantidade de Unidades de Projeto (UPs) consumidas. Complementarmente, a solução contempla os serviços de instalação, configuração, suporte oficial, treinamento personalizado e, quando aplicável, o licenciamento de ferramentas especializadas de monitoramento da infraestrutura de TIC.

4.4.6. Todos os lotes integrantes da contratação serão submetidos a mecanismos de medição da qualidade das entregas, periódicas ou sob demanda, conforme os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) estabelecidos neste Termo de Referência.

4.4.7. A principal vantagem do cenário selecionado reside na estabilidade contratual e na amplitude da vigência, que permitem a consolidação do modelo, o retorno efetivo sobre os investimentos realizados, e o amadurecimento gradual da operação, garantindo previsibilidade, continuidade e evolução dos serviços de TIC prestados ao TCE-PR.

4.5. Resultados a serem alcançados

4.5.1. Dentre os principais resultados a serem alcançados com a contratação, destacam-se:

- a) **Otimização das atividades da DTI por meio do foco em suas funções estratégicas:** a prestação destes serviços permitirá à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) direcionar seus servidores efetivos às atividades de maior valor agregado, como planejamento, contratações, fiscalização contratual, gestão de projetos e arquitetura de soluções. Dessa forma, evita-se o consumo de tempo e recursos com demandas operacionais recorrentes e de baixa complexidade, promovendo maior efetividade na gestão da área de TIC do Tribunal.
- b) **Maior eficiência no atendimento ao usuário com resolução ágil no 1º e 2º níveis:** a atuação estruturada dos serviços de primeiro e segundo níveis de atendimento possibilitará a resolução de demandas comuns com maior rapidez e precisão, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a satisfação dos usuários. Com a correta triagem e escalonamento, o segundo nível poderá atuar in loco, quando necessário, garantindo presença física em situações que exijam diagnóstico ou intervenção direta em equipamentos, conexões ou outros componentes críticos do ambiente.
- c) **Atendimento especializado à alta gestão:** a alocação de serviço específico para o suporte executivo possibilitará a criação de uma estrutura de atendimento dedicada às demandas da alta administração do Tribunal, especialmente durante as

sessões do Plenário ou em outras situações de relevância institucional. Isso elimina a atual dependência de servidores comissionados, garantindo continuidade, descrição, profissionalismo e disponibilidade do serviço, independentemente de eventuais mudanças administrativas.

d) **Monitoramento proativo do ambiente tecnológico:** a implementação de um serviço estruturado de monitoramento (NOC – Network Operations Center) permitirá a detecção e o tratamento preventivo de incidentes que possam comprometer ou degradar o desempenho dos sistemas, redes e demais ativos de TIC. Com isso, busca-se reduzir o tempo de inatividade e antecipar falhas, promovendo a alta disponibilidade da infraestrutura tecnológica crítica ao funcionamento do Tribunal.

e) **Atendimento especializado e resolução de problemas complexos em infraestrutura (nível 3):** o suporte técnico de terceiro nível será responsável pelo tratamento de problemas de maior complexidade e pela execução de ações corretivas e evolutivas nos ambientes de redes, datacenters, armazenamento, backup, plataformas Linux e Microsoft (incluindo Azure e Microsoft 365), entre outros. A prestação do serviço deverá ocorrer com base em competências técnicas específicas e níveis de qualificação compatíveis com a criticidade do ambiente, assegurando maior segurança, confiabilidade e precisão na condução das atividades de infraestrutura de TIC.

f) **Apoio à gestão e à melhoria contínua dos serviços de TIC:** a inclusão de perfis com capacidade de gestão técnica e administrativa permitirá melhor acompanhamento da execução contratual e das atividades realizadas, promovendo a melhoria contínua dos processos, a resolução de gargalos e o alinhamento estratégico com os objetivos da DTI. A presença desse serviço contribuirá para a governança de TIC e para a tomada de decisões baseadas em dados, indicadores e boas práticas de mercado.

g) **Execução qualificada de projetos de infraestrutura de TIC:** com o reforço das competências técnicas especializadas previstas no nível 3, espera-se garantir a condução eficaz de projetos voltados à modernização do ambiente tecnológico do Tribunal, à mitigação de riscos e vulnerabilidades e à melhoria da experiência do usuário com os recursos de TIC. A elevada qualificação exigida para a execução dessas atividades proporcionará maior confiança na condução, no gerenciamento e na entrega das iniciativas previstas no planejamento estratégico de TIC.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Especificações Comuns a Todos os LOTES

5.1.1. Todas as atividades executadas pela CONTRATADA deverão ser realizadas sem causar impacto na disponibilidade dos serviços de TIC do CONTRATANTE, exceto nos casos em que houver autorização prévia e expressa do CONTRATANTE para intervenções que impliquem indisponibilidade.

5.1.1.1. A prestação dos serviços deverá observar o cronograma

5.1.1.2. de manutenção da infraestrutura da rede local do TCE-PR, atualmente definido para segundas e quintas-feiras, das 19h00 à 1h00 do dia seguinte.

5.1.1.3. O CONTRATANTE poderá alterar esses dias e horários a qualquer momento, mediante comunicação prévia.

5.1.2. A CONTRATADA deverá estar apta a participar de reuniões, utilizando a ferramenta de colaboração Microsoft Teams em uso pelo TCE-PR.

5.1.3. A CONTRATADA deverá garantir que todos os seus colaboradores estejam disponíveis para as reuniões online no período das 9h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, considerando o horário oficial da cidade de Curitiba-PR.

5.1.4. Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as melhores práticas de TIC, incluindo, mas não se limitando à ITIL, COBIT e NBR ISO/IEC 27000, assegurando padronização, qualidade e rastreabilidade das atividades.

5.1.5. A CONTRATADA deverá aderir integralmente à Política de Segurança da Informação do TCE-PR.

5.1.6. É vedado o uso não autorizado de dados do TCE-PR em plataformas externas, inclusive IA, nuvens públicas e similares.

5.1.7. A CONTRATADA deverá executar os serviços de forma a não comprometer a segurança do ambiente de TIC do TCE-PR, adotando medidas de proteção adequadas à natureza das atividades.

5.1.8. A CONTRATADA deverá credenciar todos os profissionais designados para prestação dos serviços, em qualquer modalidade de execução, bem como identificar qualquer equipamento próprio instalado nas dependências do CONTRATANTE.

5.1.9. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, os preceitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.1.10. A CONTRATADA deverá adotar práticas sustentáveis na execução dos serviços, com uso racional de recursos, minimização de resíduos e respeito às normas da ABNT relacionadas a resíduos sólidos.

5.1.11. Os profissionais deverão ser orientados pela CONTRATADA quanto às diretrizes ambientais e de responsabilidade socioambiental do CONTRATANTE.

5.1.12. Todas as atividades executadas durante a prestação dos serviços deverão ser precedidas de planejamento e análise dos possíveis impactos sobre o ambiente de TIC, visando mitigar riscos e indisponibilidades.

5.1.13. Sempre que tecnicamente viável, a CONTRATADA deverá desenvolver procedimentos ou implementar ferramentas que permitam a execução automática e padronizada de atividades operacionais repetitivas, visando aumentar a eficiência, reduzir erros, padronizar processos, garantir rastreabilidade e auditoria, possibilitar escalabilidade das operações e otimizar custos, liberando a equipe para se dedicar a atividades de maior valor agregado.

5.1.14. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação e artefatos produzidos durante a prestação dos serviços, mantendo-os armazenados em repositório definido pelo TCE-PR.

5.1.15. A CONTRATADA será responsável por submeter à aprovação do CONTRATANTE toda a documentação e artefatos entregues, garantindo que estejam completos, atualizados e em conformidade com os requisitos estabelecidos no contrato.

5.1.16. Todas as soluções, sistemas ou produtos desenvolvidos durante a execução do contrato serão de propriedade exclusiva do TCE-PR.

5.1.17. A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela DTI, conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designados pelo CONTRATANTE.

5.1.18. A CONTRATADA deverá garantir que cada profissional alocado no contrato assine e entregue a equipe de fiscalização o TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO, constante no ANEXO III deste Termo de Referência, comprometendo-se a não divulgar, utilizar ou repassar qualquer informação técnica ou de negócio do Tribunal a que tenha acesso no exercício de suas funções.

5.1.19. O acesso aos ambientes e recursos de acesso remoto do CONTRATANTE será concedido apenas a profissionais previamente autorizados, mediante credenciais individuais, assinatura e entrega a equipe de fiscalização dos TERMO DE ACESSO À BASE DE DADOS (ANEXO IV) e TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA ACESSO À REDE (ANEXO V), conforme o tipo de acesso requerido.

5.1.19.1. O CONTRATANTE poderá revogar acessos a qualquer momento, especialmente no desligamento ou substituição de profissionais.

5.1.20. A CONTRATADA é responsável por garantir que toda a sua equipe tenha ciência e cumpra as normas e o código de conduta institucional do TCE-PR, especialmente no que tange à postura profissional, ao uso adequado dos recursos de TIC e às políticas de segurança da informação.

5.1.21. A remuneração da CONTRATADA estará condicionada ao resultado oriundo dos indicadores constantes nos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) estabelecidos, estando sujeita a readequação de pagamentos.

5.2. Especificações Aplicáveis ao LOTE 01

5.2.1. ESPECIFICAÇÕES COMUNS AOS ITENS 1 A 6

5.2.1.1. A prestação dos serviços deverá respeitar a utilização de múltiplos canais de atendimento: telefone (com URA), chat corporativo (Microsoft Teams e/ou WhatsApp institucional), ferramenta de Gestão de Serviços de TI (GSTI) e atendimento presencial, conforme aplicável.

5.2.1.1.1. Todos os chamados deverão ser registrados e tratados na ferramenta de GSTI, independentemente do canal de origem.

5.2.1.2. A CONTRATADA será responsável pela administração integral da ferramenta de GSTI do CONTRATANTE, atualmente o GLPI, devendo executar, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Realizar a parametrização e configuração do sistema, incluindo a definição e manutenção de fluxos de atendimento, categorias, prioridades, níveis de serviço (SLAs) e regras de escalonamento;
- b) Administrar usuários, grupos, perfis e permissões de acesso, garantindo conformidade com a política de segurança da informação do CONTRATANTE;
- c) Manter atualizada a ferramenta, aplicando correções, atualizações e patches de segurança, assegurando a compatibilidade com plugins e integrações;
- d) Gerenciar o inventário de ativos de hardware e software, incluindo o controle de licenças, renovações e integrações automáticas com sistemas de inventário;
- e) Configurar e manter notificações, alertas e modelos de mensagens, assegurando a comunicação adequada entre usuários e técnicos;
- f) Administrar e atualizar a base de conhecimento, garantindo a padronização, a validação e a relevância do conteúdo disponibilizado;
- g) Emitir relatórios e criar dashboards gerenciais e operacionais, contemplando indicadores de desempenho, cumprimento de SLAs, produtividade e demais métricas solicitadas pelo CONTRATANTE;
- h) Integrar e manter a interoperabilidade do GLPI com outros sistemas e ferramentas corporativas utilizadas pelo CONTRATANTE;
- i) Prestar capacitação e suporte técnico à equipe do CONTRATANTE quanto à utilização da ferramenta, elaborando e mantendo atualizada a documentação operacional pertinente;
- j) Propor e implementar melhorias contínuas nos processos e configurações do GLPI, alinhadas às boas práticas de gestão de serviços de TI, especialmente as preconizadas pela ITIL;

k) Garantir a rastreabilidade, a segurança e a integridade das informações registradas na ferramenta.

5.2.1.2.1. A equipe de fiscalização do CONTRATANTE deverá possuir, durante toda a vigência contratual, perfis com privilégios de administrador e acesso irrestrito a todos os logs de configuração e auditoria da ferramenta de GSTI, para fins de verificação da integridade dos dados.

5.2.1.3. Os serviços prestados no âmbito de cada ITEM do objeto serão providos por perfis profissionais estabelecidos de acordo com as necessidades e peculiaridades das atividades exercidas.

5.2.1.4. O detalhamento de todas as atribuições, responsabilidades e os requisitos mínimos de qualificação (formação acadêmica, experiência profissional e certificações técnicas) para cada profissional alocado neste contrato está definido no APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS, que é parte integrante e indissociável deste Termo de Referência.

5.2.1.4.1. A CONTRATADA deverá assegurar a contratação de profissionais que atendam integralmente aos requisitos previstos e, inclusive, que possuam comportamento ético e interpessoal adequado à execução dos serviços contratados – respondendo solidariamente pelos atos de seus colaboradores.

5.2.1.4.2. A CONTRATADA deve garantir que todos os profissionais alocados em cada serviço que compõe o objeto cumpram, durante toda a vigência contratual, todos os requisitos estabelecidos para o seu respectivo perfil profissional.

5.2.1.4.2.1. A alocação ou manutenção em atividade de profissionais que não atendam os requisitos atrelados a seus respectivos perfis profissionais poderá ensejar a aplicação de sanções, descontos em faturas e/ou revogação de seu exercício na execução do contrato.

5.2.1.4.3. A CONTRATADA é responsável pela promoção de capacitação e transferência de conhecimentos relacionados às tecnologias, plataformas e soluções do CONTRATANTE para os seus profissionais.

5.2.1.5. A comprovação da qualificação de cada profissional deverá ser realizada pela CONTRATADA, sendo uma condição obrigatória para sua alocação no contrato.

5.2.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização, para cada profissional, a documentação comprobatória correspondente, incluindo minimamente:

- a) Formação acadêmica: cópia do diploma, certificado de conclusão ou declaração emitida pela instituição de ensino ou históricos escolares;
- b) Experiência profissional: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou do registro no eSocial que comprove o vínculo empregatício e o cargo exercido, ou outros documentos idôneos que atestem a experiência no perfil demandado;
- c) Certificações técnicas: cópia do certificado válido, com a possibilidade de verificação de autenticidade no portal da entidade certificadora;
- d) Conhecimentos profissionais e demais informações: currículo devidamente documentado, contendo os dados e detalhamento da carreira laboral do profissional.

5.2.1.6.1. Os profissionais poderão, a critério da equipe de fiscalização, passar por processo de validação técnica para verificar conhecimentos e experiência profissional mediante a realização de entrevista técnica e/ou aplicação de teste de conhecimentos teóricos e práticos.

5.2.1.6.2. A documentação de todos os profissionais alocados no contrato deverá ser mantida atualizada e disponível para auditoria pela equipe de fiscalização a qualquer momento durante a vigência contratual.

5.2.1.7. A CONTRATADA deverá alocar a quantidade de profissionais necessária para o cumprimento de todas as metas dos indicadores previstos nos IMRs, respeitando o quantitativo mínimo e máximo de perfis profissionais estabelecido na tabela abaixo:

Item	Descrição do Serviço	Perfil Profissional	Nível	Qtde. mínima	Qtde. máxima	Modalidade
1	Suporte aos usuários – 1º nível (N1)	Técnico de suporte ao usuário de TI	Sênior	6	9	Remoto
2	Suporte aos usuários – 2º nível (N2)	Analista de suporte computacional	Sênior	6	6	Presencial
		Analista de suporte computacional	Pleno	0	3	
3	Suporte executivo	Analista de suporte computacional	Sênior	0	6	

4	Monitoramento de TIC (NOC)	Técnico de Rede (Telecomunicações)	Sênior	4	6		
5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível (N3)						
	Suporte a Armazenamento e Backup	Administrador em segurança da informação	Sênior	1	1	Remoto	
		Administrador em segurança da informação	Pleno	0	1	Presencial	
	Suporte a Banco de Dados	Administrador de banco de dados	Sênior	1	1	Remoto	
		Administrador de banco de dados	Pleno	0	1		
	Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais	Sênior	0	1		
		Administrador de sistemas operacionais	Pleno	0	1		
	Suporte a DevSecOps	Analista de sistemas de automação	Sênior	0	2	Presencial	
	Suporte de Datacenter	Administrador de sistemas operacionais	Sênior	1	2		
	Suporte de Redes e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados	Sênior	1	2		
	Suporte a Aplicativos Microsoft e Azure	Especialista em Cloud	Sênior	1	1	Remoto	
		Especialista em Cloud	Pleno	0	1		
	Suporte às ferramentas de tratamento e análise de dados	Administrador de banco de dados	Sênior	0	2		
	Suporte às ferramentas de automação, operação e monitoramento	Analista de sistemas de automação	Pleno	1	1		
		Analista de sistemas de automação	Sênior	0	1		
6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC	Supervisor do Contrato	Gestão	1	1	Presencial	
		Gerente de infraestrutura de TI		1	1		
		Gerente de suporte técnico de TI		1	1		
TOTAIS GERAIS				25	51		
TOTAL MÍNIMO: 25 profissionais (15 presenciais e 10 remotos)							
TOTAL MÁXIMO: 51 profissionais (31 presenciais e 20 remotos)							

Tabela 2 - Quantitativos de perfis dos itens 1 ao 6 do LOTE 01.

5.2.1.7.1. Quantidade mínima: corresponde ao número de profissionais que a CONTRATADA deverá alocar e manter disponíveis desde o primeiro dia de execução do contrato até o final do período de Adaptação Operacional.

5.2.1.7.1.1. Esta é a equipe base para a operação padrão do serviço, totalizando 25 profissionais (15 presenciais e 10 remotos).

5.2.1.7.2. Quantidade máxima: corresponde ao número total de profissionais que o CONTRATANTE poderá demandar para um determinado perfil profissional.

5.2.1.7.3. A diferença entre a quantidade máxima e a mínima representa um conjunto de perfis profissionais "sob demanda" para as equipes, permitindo ao CONTRATANTE ajustar os serviços às suas necessidades.

5.2.1.7.4. A alocação de perfis profissionais adicionais, até o limite da quantidade máxima, ocorrerá por meio de Ordem de Serviço (OS) específica emitida pela equipe de fiscalização do contrato.

5.2.1.7.4.1. A OS especificará a quantidade, o perfil profissional requerido e o período de alocação.

5.2.1.7.4.2. A CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias úteis para apresentar e iniciar a atuação do profissional solicitado.

5.2.1.7.5. O profissional deverá atender as qualificações requeridas e passar pelo mesmo processo de validação de documentações comprobatórias e verificação de conhecimentos e experiência que foi aplicado a equipe inicial.

5.2.1.7.6. Os custos correspondentes aos novos perfis profissionais serão incorporados à fatura mensal dos respectivos serviços a partir do mês de início de suas atividades, calculados de forma *pro rata* (proporcional).

5.2.1.7.6.1. Os valores desses perfis profissionais deverão respeitar os preços apresentados na proposta vencedora.

5.2.1.7.7. Após o período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA poderá propor revisão na metodologia de dimensionamento da equipe, desde que a aplicação do Fator de Ajuste da Remuneração (FAR) mensal dos serviços relacionados a modificação não tenha resultado em glosas (FAR igual ou menor que 100%) por 6 (seis) meses consecutivos (incluindo o período de Adaptação Operacional).

5.2.1.7.7.1. Caso pretenda operar com quantitativos inferiores aos mínimos estabelecidos, a CONTRATADA fará jus a receber os mesmos valores fixos mensais, mas deverá apresentar demonstrações técnicas que comprovem a viabilidade da medida sem prejuízo ao atingimento das metas previstas nos IMRs.

5.2.1.7.7.2. A CONTRATADA assume integralmente o risco operacional por eventuais falhas no serviço decorrentes da redução da equipe, estando sujeita à revogação imediata da medida e às sanções administrativas cabíveis.

5.2.1.7.7.3. A proposta de ajuste será submetida à avaliação da equipe de fiscalização e poderá ser revogada caso as metas estabelecidas nos IMR não sejam atingidas por 2 (dois) meses consecutivos.

5.2.1.7.7.4. Em caso de revogação, a CONTRATADA deverá recompor a equipe nos moldes anteriormente aprovados.

5.2.1.7.8. Os serviços objeto deste contrato serão prestados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

5.2.1.7.9. Todos os profissionais alocados na execução do contrato devem possuir vínculo empregatício formal com a CONTRATADA, regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

5.2.1.7.9.1. Fica expressamente vedada a alocação de profissionais contratados sob outros regimes.

5.2.1.7.10. As jornadas de trabalho deverão seguir rigorosamente a legislação trabalhista e as convenções coletivas da categoria, estando limitadas a:

- a) 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) horas semanais para os perfis profissionais de N1;
- b) 12 x 36 (doze horas de trabalho por 36 horas de folga) para os perfis profissionais de NOC;
- c) 8 (oito) horas diárias e 40 (quarenta) horas semanais para os demais perfis profissionais.

5.2.1.7.10.1. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à equipe de fiscalização, até o 25º dia de cada mês, considerando os levantamentos contidos no APÊNDICE G – VOLUMETRIA DE CHAMADOS e de forma a obter os melhores resultados, a escala de trabalho detalhada de todos os profissionais para o mês subsequente, incluindo turnos, horários e alocação em regimes de sobreaviso.

5.2.1.7.10.2. A CONTRATADA deve submeter à aprovação da equipe de fiscalização qualquer necessidade de alteração na escala de trabalho.

5.2.1.7.10.3. A realização de horas extras é uma medida de caráter excepcional, devendo ser previamente justificada pela CONTRATADA e autorizada por escrito pela

equipe de fiscalização, salvo em situações de tratamento de incidentes críticos cuja justificativa poderá ser apresentada a posteriori.

5.2.1.7.11. Modalidade: refere-se ao regime de alocação de cada profissional em relação ao local de desempenho de suas atividades laborais:

- a) Presencial: refere-se à alocação do profissional cujo local físico de trabalho principal e habitual está localizado nas dependências do Tribunal. O profissional cumprirá sua jornada de trabalho integralmente nas instalações do CONTRATANTE.
- b) Remoto: Refere-se à alocação do profissional que executa suas atividades de forma habitual a partir de um local externo às dependências do Tribunal, utilizando meios de telecomunicação para se conectar aos ambientes e ferramentas do CONTRATANTE.

5.2.1.7.11.1. O CONTRATANTE poderá alterar a modalidade de prestação dos serviços de qualquer dos perfis profissionais, sem ônus adicional, devendo comunicar a alteração à CONTRATADA até 30 (trinta) dias corridos anteriores a sua aplicação.

5.2.1.7.11.1.1. É vedado a CONTRATADA modificar a modalidade de prestação dos serviços de qualquer dos perfis profissionais, sem autorização formal da equipe de fiscalização do contrato.

5.2.1.7.11.2. Visando garantir maior previsibilidade e ambientação, os serviços serão executados obrigatoriamente nas instalações do CONTRATANTE de forma presencial nos primeiros 30 (trinta) dias de trabalho de cada profissional.

5.2.1.7.11.2.1. O período presencial de ambientação poderá ser flexibilizado quando devidamente justificado pela CONTRATADA e aprovado pela equipe de fiscalização.

5.2.1.7.11.3. Quando as atividades forem realizadas nas dependências do CONTRATANTE (modalidade presencial), serão disponibilizadas instalações físicas, ferramentas de comunicação, mobiliário, cabeamento elétrico e lógico, serviço de acesso à internet e estações de trabalho com sistema operacional licenciado.

5.2.1.7.11.3.1. Neste caso, a CONTRATADA não poderá alegar a insuficiência desses itens (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

5.2.1.7.11.4. Quando as atividades forem executadas fora das dependências do Tribunal (modalidade remota), será disponibilizado acesso, por meio de Máquina Virtual ou Área de Trabalho Remoto em estações do TCE-PR com sistema operacional licenciado, devendo todos os demais recursos para a prestação dos serviços serem providos pela CONTRATADA.

5.2.1.7.11.4.1. O CONTRATANTE não será responsável por quaisquer custos relacionados a licenciamento de software, sistema operacional ou ferramentas utilizadas nos equipamentos de atuação dos profissionais em regime remoto, cabendo integralmente à CONTRATADA prover os meios necessários à execução dos serviços.

5.2.1.7.11.4.2. Nos casos de incidentes ou problemas que afetem o trabalho remoto, a CONTRATADA deverá prestar todo o suporte técnico ao profissional necessário para restabelecimento das atividades, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

5.2.1.7.11.5. O profissional em regime remoto deverá estar logado e disponível em todas as ferramentas de comunicação e gestão durante a integralidade de seu turno de trabalho.

5.2.1.7.11.5.1. Sua disponibilidade e tempos de resposta para interações internas deverão ser equivalentes aos de um profissional em regime presencial.

5.2.1.7.11.6. A equipe de fiscalização do Tribunal se reserva o direito de convocar os profissionais de atuação remota para atividades presenciais nas dependências do TCE-PR.

5.2.1.7.11.6.1. A convocação deverá ser feita com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas úteis.

5.2.1.7.11.6.2. Todos os custos de deslocamento, se houver, são de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

5.2.1.7.12. A CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização, em até 30 (trinta) dias após o início da vigência do contrato, a Relação de Profissionais Alocados no contrato.

5.2.1.7.12.1. O documento será composto por uma lista formal contendo os dados de todos os profissionais alocados, considerando, no mínimo: nome completo, CPF, perfil

profissional (conforme Apêndice D), serviço de atuação (ITEM do objeto) e data de início da atuação no contrato e links para acesso a documentação de qualificação.

5.2.1.7.12.2. O documento deverá ser mantido permanentemente atualizado, devendo a CONTRATADA, a cada substituição, admissão ou desligamento de um profissional, submetê-lo à equipe de fiscalização em, no máximo, 2 (dois) dias úteis após a alteração.

5.2.1.7.13. A substituição de pessoal é de responsabilidade da CONTRATADA, com obrigatoriedade de repasse de conhecimento, comunicação prévia e comprovação de qualificação.

5.2.1.7.14. A CONTRATADA não poderá alocar ou substituir qualquer profissional sem a prévia anuência da equipe de fiscalização.

5.2.1.7.14.1. Para cada novo profissional, a CONTRATADA deverá submeter toda a documentação comprobatória à equipe de fiscalização.

5.2.1.7.14.2. A equipe de fiscalização terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar a documentação e validar se o profissional atende aos requisitos do perfil profissional, autorizando ou rejeitando formalmente a sua alocação.

5.2.1.7.14.3. Em caso de férias, licenças ou desligamento de qualquer profissional, a CONTRATADA deverá providenciar sua substituição, respeitando o processo de aprovação prévia e os seguintes prazos máximos para a apresentação de um novo profissional qualificado:

- a) Perfis profissionais de Gestão (Supervisor e Gerentes): até 10 (dez) dias úteis.
- b) Perfis profissionais de N3: até 10 (dez) dias úteis.
- c) Demais perfis profissionais: até 7 (sete) dias úteis.

5.2.1.7.14.3.1. A não apresentação de novo perfil profissional nos prazos estabelecidos sujeita a CONTRATADA a aplicação de sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo de glosas dos valores relativos ao perfil profissional vago nas faturas mensais dos serviços prestados.

5.2.1.7.14.3.2. Ao desligar um profissional da equipe que atende ao contrato, a CONTRATADA deverá seguir um procedimento formal de desligamento que garanta a segurança do ambiente do Tribunal. Incluindo, no mínimo:

- a) Revogação imediata de acessos: a comunicação imediata do desligamento à equipe de fiscalização para que todas as credenciais de acesso (lógicas e físicas) do profissional sejam revogadas no mesmo dia de seu desligamento;
- b) Devolução de ativos: a devolução de quaisquer ativos do Tribunal ou da CONTRATADA que estivessem sob a posse do profissional.

5.2.1.7.14.3.3. Para todos os casos de substituição definitiva, a CONTRATADA deverá garantir um período de sobreposição de, no mínimo, 3 (três) dias úteis entre o profissional que está se desligando e o novo profissional aprovado, a fim de assegurar a transferência de conhecimento e a continuidade das atividades.

5.2.1.8. Os profissionais alocados deverão, durante todo o expediente, utilizar trajes compatíveis com a natureza das atividades desempenhadas, portar crachás de identificação, utilizar as ferramentas e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e acondicionar em local seguro, definido pelo TCE-PR, itens como escadas, carrinhos de transporte e maletas técnicas.

5.2.1.9. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão cumprir rigorosamente as políticas de segurança da informação e demais normas internas do TCE-PR, tanto no atendimento presencial quanto no remoto.

5.2.1.10. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, as condições salariais e de benefícios aos profissionais apresentadas na Planilha de Custos e Formação de Preços da proposta vencedora da licitação.

5.2.1.10.1. Alterações nestes elementos poderão ensejar glosas aos pagamentos mensais e aplicação de sanções administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual.

5.2.1.10.2. A CONTRATADA se obriga a praticar, no mínimo, os níveis salariais ofertados em sua proposta para os respectivos perfis profissionais durante toda a vigência do contrato, inclusive corrigindo os valores anualmente.

5.2.1.10.3. A equipe de fiscalização poderá, a qualquer momento, solicitar documentos que comprovem o cumprimento das condições propostas, como cópias anonimizadas das folhas de pagamento, sob pena de sanções administrativas.

5.2.2. ITEM 1 - SUPORTE AOS USUÁRIOS – 1º NÍVEL

5.2.2.1. O serviço de suporte aos usuários – 1º Nível (N1) constitui o ponto único de contato para todos os usuários de TIC do Tribunal, atuando em demandas de curta duração e baixa complexidade de execução.

5.2.2.2. Seu objetivo é restabelecer a operação normal dos serviços com a máxima agilidade e o mínimo impacto para o usuário, promovendo uma percepção positiva em relação aos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

5.2.2.3. As atividades a serem executadas pela equipe de N1, sem se limitarem a estas, são:

- a) Receber todos os contatos dos usuários via múltiplos canais de comunicação (telefone, WhatsApp, Chat do Teams e ferramenta de GSTI), mantendo o padrão de qualidade em todos eles;
- b) Registrar toda e qualquer interação como um chamado na ferramenta de GSTI, com a descrição detalhada do problema ou solicitação e qualquer outra informação relevante colhida durante o contato;
- c) Praticar a escuta ativa para compreender a real necessidade do usuário, demonstrando empatia e transmitindo confiança;
- d) Realizar a correta categorização, classificação (incidente ou requisição) e priorização (com base em urgência e impacto) de todos os chamados;
- e) Realizar o diagnóstico inicial utilizando roteiros estruturados e consultando a Base de Conhecimento;
- f) Solucionar, já no primeiro contato, o maior percentual possível de incidentes e requisições de baixa complexidade;
- g) Manter o usuário continuamente informado sobre o andamento de seu chamado, mesmo após o escalonamento, garantindo que o usuário não precise realizar um novo contato para obter status;
- h) Antes de escalar, comprovar no registro do chamado a realização de todos os procedimentos de diagnóstico inicial, garantindo que o escalonamento é de fato necessário;

- i) Encaminhar de forma precisa e com um diagnóstico preliminar completo os chamados que não podem ser resolvidos em primeiro nível para as demais equipes solucionadoras;
- j) Acompanhar as ferramentas de monitoramento (integrados ao NOC) e, em caso de indisponibilidade de um serviço crítico, iniciar proativamente os procedimentos de comunicação aos usuários, conforme plano a ser definido;
- k) Em caso de incidentes maiores ou de problemas, o N1 é responsável por registrar um "chamado pai" e por divulgar comunicados nos canais oficiais (URA, ferramenta de GSTI etc.), informando os usuários sobre a ocorrência;
- l) Atuar como canal de comunicação da DTI para divulgar informativos sobre manutenções programadas e outras notícias relevantes.

5.2.2.3.1. O N1 deverá ainda realizar a gestão do conhecimento, tendo a CONTRATADA a obrigação de adotar uma cultura de serviço centrado no conhecimento (Knowledge-Centered Service - KCS).

5.2.2.3.2. Para cada chamado, o atendente deverá:

- a) Consultar a Base de Conhecimento em busca de soluções existentes;
- b) Utilizar e vincular o artigo de conhecimento à resolução do chamado;
- c) Propor melhorias em artigos existentes ou novos artigos caso a solução ainda não esteja documentada, garantindo a retenção e o compartilhamento do conhecimento.

5.2.2.4. Não fazem parte do escopo do N1, devendo ser imediatamente escalonados:

- a) Atendimento, manutenção ou qualquer intervenção física em equipamentos de TIC;
- b) Administração avançada de servidores, bancos de dados, storage, redes ou ativos de segurança;
- c) Suporte a hardware ou software não homologado pelo TCE-PR.

5.2.2.5. A CONTRATADA deverá realizar ações de atualização técnica contínua e acompanhamento de tendências tecnológicas mensalmente com no mínimo 3 (três) horas de duração para seus profissionais de N1, abordando:

- a) novos sistemas e ferramentas adotados pelo Tribunal;

- b) revisão de ligações e incidentes recorrentes;
- c) simulação de chamadas comuns e aplicação de boas práticas de atendimento;
- d) procedimentos e normativos internos do TCE-PR;
- e) metodologias consagradas de gestão de serviços de TIC (ITIL);
- f) protocolos, práticas e recursos relevantes ao atendimento remoto.

5.2.2.5.1. A CONTRATADA deverá comprovar a realização mediante entrega de, no mínimo:

- a) Lista de presença assinada ou logs de participação em EAD síncrono;
- b) Conteúdo ministrado (ementa, slides ou material utilizado);
- c) Relatório de avaliação de aprendizagem, quando aplicável. A equipe de fiscalização poderá acompanhar as capacitações, exigir ajustes de conteúdo e solicitar participação em treinamentos extraordinários quando houver mudanças significativas no ambiente tecnológico.

5.2.2.6. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de N1 por meio remoto de atendimento, devendo fornecer/implantar em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual todos os elementos tecnológicos, de infraestrutura e de softwares necessários para viabilizar o correto atendimento, incluindo:

- a) Solução de URA (Unidade de Resposta Audível): a contratada deverá prover um sistema de URA para o atendimento telefônico, permitindo o direcionamento inicial das chamadas e a comunicação de mensagens importantes (como avisos de indisponibilidade de sistemas);
- b) Plataforma Unificada de Chat: a contratada deverá implantar uma plataforma de chat que unifique os canais de mensagens instantâneas (WhatsApp, Chat do Teams e outros) em uma única interface para os atendentes, garantindo a gestão centralizada, o registro e a distribuição eficiente das conversas;
- c) Infraestrutura para Operação Remota: é de responsabilidade da contratada toda a infraestrutura necessária para que sua equipe preste o serviço de forma remota com alta qualidade e segurança, o que inclui, mas não se limita a: equipamentos

(computadores, headsets), links de conectividade redundantes e sistemas de energia que garantam a continuidade do serviço;

- d) Sistema de Gravação e Auditoria: a contratada deverá implantar e manter um sistema para a gravação de todas as chamadas telefônicas e o arquivamento de todas as interações via chat. Este acervo deverá ser disponibilizado à equipe de fiscalização do Tribunal sempre que solicitado, para fins de auditoria da qualidade do atendimento e apuração de eventuais reclamações.

5.2.2.6.1. A solução de URA deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Suporte a, no mínimo, 30 chamadas simultâneas sem perda de qualidade nas ligações;
- b) Atendimento automático com menus personalizáveis (mínimo de 3 níveis de menu e submenus);
- c) Permitir a criação de múltiplas filas de atendimento (ex: fila geral, fila VIP para suporte executivo);
- d) Deverá ser possível configurar regras de negócio para que chamadas originadas de números pré-cadastrados (ex: dos gabinetes dos Conselheiros) sejam automaticamente direcionadas para a Fila VIP, com maior prioridade, e direcionados a linhas específicas;
- e) Identificação automática de chamadas internas e externas (números pertencentes ao Tribunal ou externos);
- f) Mensagens automáticas para situações como: avisos de indisponibilidade sistêmica, chamados fora do horário de atendimento e redirecionamento para canais alternativos;
- g) Para chamadas em fila de espera por mais de 2 (dois) minutos, a URA deverá oferecer ativamente ao usuário a opção de registrar seu número para receber um retorno de chamada (callback) assim que um atendente estiver disponível;
- h) Gravação integral de todas as chamadas, com armazenamento mínimo de 180 dias e possibilidade de download sob solicitação da equipe de fiscalização;
- i) Tempo máximo de resposta da URA (após discagem): até 3 segundos;

- j) Alta definição (HD Voice) em todas as chamadas (codec G.722 ou superior) e gravações, sem ruídos, ecos ou interrupções;
- k) Disponibilidade mínima de 99,8% ao mês, excetuadas manutenções programadas previamente autorizadas pelo Tribunal;
- l) Painel de monitoramento em tempo real, com: chamadas em andamento, chamadas em fila, tempo médio de atendimento e taxa de abandono;
- m) Possuir interface web que permita a extração de relatórios customizáveis a qualquer momento, contendo minimamente: quantidade de chamadas recebidas, atendidas e abandonadas, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME) e chamadas por horário, dia da semana e categoria de atendimento;
- n) Possuir capacidade de integração com a ferramenta de GSTI do Tribunal, permitindo minimamente que, ao transferir uma chamada para um atendente, a URA já realize a abertura automática de um chamado;
- o) Criptografia de voz (SRTP) e sinalização (TLS) para proteger comunicações;
- p) Controle de acesso baseado em perfis, com autenticação de múltiplos fatores para administradores;
- q) Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com restrição de acesso a gravações e registros.

5.2.2.6.1.1. A CONTRATADA será responsável pela administração contínua da URA, devendo atender as todas as solicitações de alteração nos fluxos, configurações, menus ou mensagens realizadas pela equipe de fiscalização.

5.2.2.6.1.2. As alterações deverão ser concluídas nos seguintes prazos:

TIPO DE ALTERAÇÃO	DESCRIÇÃO	PRAZO
Emergencial	Modificações devidamente justificadas que impactem diretamente a missão institucional do TCE-PR.	24 (vinte e quatro) corridas
Complexidade baixa	Alteração de mensagens de áudio, ajustes em horários de atendimento, modificações textuais em menus existentes.	2 (dois) dias úteis;

Complexidade média	Criação ou remoção de um submenu, alteração de regras de roteamento para uma fila existente, configuração de novas regras de priorização.	4 (quatro) dias úteis
Complexidade alta	Criação de uma nova fila de atendimento completa, desenvolvimento de uma nova integração ou mudança estrutural no fluxo principal da URA.	6 (seis) dias úteis

Tabela 3 - Tipos de Alteração na URA.

5.2.2.6.1.3. Sempre que houver qualquer alteração, a CONTRATADA deverá entregar e manter atualizada a documentação técnica completa da solução de URA, incluindo os diagramas de fluxo de chamadas, a descrição das regras de negócio configuradas e os manuais de operação e administração da plataforma.

5.2.2.6.2. A solução de Plataforma Unificada de Chat deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Integrar com a API do WhatsApp Business e com o Microsoft Teams, permitindo que o atendente responda a ambas as plataformas de sua interface unificada;
- b) Permitir que um atendente gerencie múltiplas conversas simultaneamente, por meio de um sistema de fila de atendimento que distribua os novos chats ao próximo profissional disponível, de maneira semelhante ao funcionamento de uma central telefônica;
- c) A interface deve permitir ao atendente visualizar o histórico de conversas do usuário, utilizar respostas padronizadas e transferir a conversa para outra equipe (N2/N3) com todo o histórico;
- d) Possibilitar integração à ferramenta de GSTI do Tribunal para permitir que o atendente, com um clique, crie um chamado ou vincule uma conversa a um chamado existente. O histórico completo da conversa via chat deve ser anexado automaticamente ao chamado no final do atendimento;
- e) Possuir um painel com relatórios detalhados para a equipe de fiscalização, contendo, no mínimo: volume de chats por período, tempo médio de espera na fila, tempo médio de atendimento do chat, taxa de abandono e resultados de pesquisas de satisfação aplicadas ao final do chat;

- f) Deve permitir a troca segura de arquivos (como prints de tela) entre o usuário e o atendente, com verificação de segurança (antivírus) no upload;
- g) Disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, excetuadas manutenções programadas previamente autorizadas pelo Tribunal.

5.2.2.6.3. A Infraestrutura para Operação Remota deverá prover, no mínimo:

5.2.2.6.3.1. Todos os atendentes devem utilizar equipamentos corporativos (não pessoais) fornecidos e gerenciados pela CONTRATADA, com especificações mínimas que garantam a plena execução e atendimento aos padrões de qualidade estabelecidos, bem como os headsets que deverão possuir cancelamento de ruído de nível profissional.

5.2.2.6.3.2. Todos os equipamentos devem possuir solução de antivírus/antimalware corporativa, firewall ativado e criptografia de disco, e o acesso à rede do Tribunal deverá ser feito exclusivamente por VPN ou outro meio seguro fornecido e/ou homologado pelo TCE-PR.

5.2.2.6.3.3. A CONTRATADA é responsável por assegurar que seus colaboradores atuem em um ambiente silencioso e sem interrupções, garantindo o profissionalismo e o sigilo das informações tratadas durante os atendimentos.

5.2.2.6.4. O Sistema de Gravação e Auditoria deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Todas as interações de voz e texto devem ser gravadas/arquivadas integralmente, desde o início até o fim da interação;
- b) O armazenamento deverá ser seguro e garantir a integridade dos arquivos por um período mínimo de 180 dias;
- c) Possuir um portal web seguro que possibilite a busca e a reprodução (download/streaming) de qualquer interação de forma autônoma;
- d) A busca no portal deverá ser realizada com base em múltiplos critérios, como: ID do chamado no GSTI, nome do atendente, número de telefone ou identificação do usuário, data e hora;
- e) O acesso ao portal de gravações será restrito a perfis autorizados pela equipe de fiscalização do contrato do Tribunal;

f) Todas as buscas e reproduções de interações deverão ser registradas em logs de auditoria detalhados (quem acessou, quando e por que).

5.2.2.7. O serviço de N1 deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 23h, em dias úteis, e das 08:00 às 18:00 em finais de semana e feriados, mantendo o escopo de atuação.

5.2.2.8. Para garantir que os recursos do N1 sejam alocados de acordo com a necessidade de negócio do Tribunal, todos os chamados serão classificados segundo um modelo de priorização que considera o tipo de demanda (incidente ou requisição de serviço) e uma matriz que cruza seu impacto com sua urgência.

5.2.2.8.1. É responsabilidade da equipe de N1, no momento do primeiro contato com o usuário ou com o chamado, realizar a correta classificação do impacto e da urgência, registrando as devidas justificativas e evidências dos enquadramentos no chamado, conforme os critérios a seguir.

5.2.2.8.1.1. Priorização de incidentes: um incidente é uma interrupção não planejada ou uma redução na qualidade de um serviço de TIC. O objetivo do atendimento é restaurar o serviço ao seu estado normal o mais rápido possível, mitigando danos à operação.

5.2.2.8.1.1.1. Definição de Impacto para incidentes: o impacto mede a abrangência e a gravidade do dano causado pela falha.

5.2.2.8.1.1.1.1. O N1 classificará o impacto seguindo a hierarquia abaixo:

IMPACTO PARA INCIDENTES – N1	
Alto (crítico)	Se um serviço de TIC essencial está indisponível para um setor inteiro, para a instituição, ou para mais de 10 usuários afetados simultaneamente; OU
	Se um membro da alta gestão (conselheiros, procurador-geral, diretores ou coordenadores) está totalmente impedido de realizar suas atividades funcionais principais.
Médio (importante)	Se um serviço de TIC está indisponível para um grupo de até 10 usuários e NÃO há solução de contorno imediata; OU
	Se um único usuário está completamente impedido de trabalhar e NÃO há solução de contorno.

Baixo (normal)	Se qualquer incidente possuir uma solução de contorno viável que permita aos usuários continuarem suas atividades; OU
	Se um usuário estiver com um serviço degradado (lentidão, erros pontuais), mas ainda conseguir realizar suas atividades funcionais.

Tabela 4 - Classificação de acordo com o impacto dos incidentes atendidos pelo N1.

5.2.2.8.1.1.2. Definição de urgência para Incidentes: a urgência mede a sensibilidade do negócio ao tempo para a recuperação do serviço.

5.2.2.8.1.1.2.1. O N1 classificará a urgência seguindo a hierarquia abaixo:

URGÊNCIA PARA INCIDENTES – N1	
Alta (crítico)	Se a resolução for necessária para não violar um prazo legal, regimental ou de negócio improrrogável que expira nas próximas 8 (oito) horas; OU
	Se o incidente estiver impactando diretamente um evento institucional em andamento.
Média (importante)	Se a resolução for necessária para não comprometer uma atividade importante, mas a tarefa pode ser concluída no próximo dia útil sem um prejuízo crítico.
Baixa (normal)	Se a resolução puder ser planejada e executada no fluxo normal de trabalho, sem prejuízo imediato ou perda de prazo para as atividades do usuário.

Tabela 5 - Classificação quanto a Urgência dos incidentes do N1.

5.2.2.8.1.2. O cruzamento de impacto e urgência definirá a prioridade de cada incidente para o N1:

IMPACTO / URGÊNCIA	ALTA (CRÍTICA)	MÉDIA (IMPORTANTE)	BAIXA (NORMAL)
Alto (crítico)	Prioridade 1 - CRÍTICA	Prioridade 1 - CRÍTICA	Prioridade 2 - ALTA
Média (importante)	Prioridade 1 - CRÍTICA	Prioridade 2 - ALTA	Prioridade 3 - MÉDIA

Baixo (normal)	Prioridade 2 - ALTA	Prioridade 3 - MÉDIA	Prioridade 4 - BAIXA
-----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------

Tabela 6 - Impacto x Urgência nos incidentes do N1.

5.2.2.8.1.3. A prioridade de cada incidente definirá o Prazo de Início de Tratamento do Chamado (PIAC), Prazo de Resolução do Chamado (PRC) e Prazo de Escalonamento do Chamado (PEC) para o N1:

PRIORIDADE	PIAC	PRC (N1 RESOLVE)	PEC (N1 NÃO RESOLVE)
1 – CRÍTICA	Até 15 minutos	Até 1 hora	Até 15 minutos
2 – ALTA	Até 30 minutos	Até 2 horas	Até 30 minutos
3 – MÉDIA		Até 4 horas	Até 1 hora
4 – BAIXA		Até 8 horas	Até 2 horas

Tabela 7 - Prazos dos incidentes de acordo com as prioridades do N1.

5.2.2.8.1.3.1. Considera-se para fins de contabilização dos prazos neste Termo de Referência:

- PIAC: é o intervalo de tempo entre o registro do chamado até a sua primeira tratativa ativa pelo profissional responsável.
- PRC: é o intervalo de tempo entre o registro do chamado até aplicação de sua solução completa.
- PEC: é o intervalo de tempo entre a primeira tratativa ativa do chamado pelo profissional responsável e o seu escalonamento para outro grupo solucionador, ou seja, este é o prazo para o N1 realizar o diagnóstico e, se não for de sua competência, encaminhar o chamado com todas as informações para o próximo nível solucionador.

5.2.2.8.1.4. Priorização de requisições de serviço: uma requisição de serviço é uma solicitação formal de um usuário para algo novo (uma informação, um acesso, uma instalação). O objetivo é prover o que foi solicitado dentro de um processo padrão.

5.2.2.8.1.4.1. Definição de Impacto para requisições de serviços: o impacto mede a relevância da solicitação para o negócio

5.2.2.8.1.4.1.1. O N1 classificará o impacto seguindo a hierarquia abaixo:

IMPACTO PARA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS – N1

Alto (estratégico)	Se a requisição envolve diretamente um membro da alta gestão (conselheiros, procurador-geral, diretores ou coordenadores); OU
	Se a requisição é um pré-requisito para uma atividade que afeta mais de um setor ou a instituição como um todo.
Médio (tático)	Se a requisição afeta a produtividade de um setor inteiro ou de um grupo de trabalho de até 10 usuários.
Baixo (operacional)	Se a requisição afeta um único usuário ou é uma solicitação de rotina sem impacto crítico.

Tabela 8 - Hierarquia de impacto nas requisições de serviços do N1.

5.2.2.8.1.4.2. Definição de urgência para requisições de serviços: a urgência mede a sensibilidade da solicitação ao tempo.

5.2.2.8.1.4.2.1. O N1 classificará a urgência seguindo a hierarquia abaixo:

URGÊNCIA PARA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS – N1	
Alta (imediata)	Se a requisição possui um prazo de negócio comprovável que expira em até 2 (dois) dias úteis; OU
	Se é para um evento institucional que ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis.
Média (planejada)	Se a requisição faz parte de um planejamento e tem um prazo de entrega definido, mas superior a 2 (dois) dias úteis.
Baixa (rotina)	Se a requisição não possui um prazo de negócio definido e pode ser atendida no fluxo normal de trabalho.

Tabela 9 - Classificação de Urgência em requisições de serviços do N1.

5.2.2.8.1.4.3. O cruzamento de impacto e urgência definirá a prioridade de cada requisição de serviço para o N1:

IMPACTO / URGÊNCIA	ALTA (IMEDIATA)	MÉDIA (PLANEJADA)	BAIXA (ROTINA)
Alto (Estratégico)	Prioridade 1 - CRÍTICA	Prioridade 2 - ALTA	Prioridade 2 - ALTA
Médio (Tático)	Prioridade 2 - ALTA	Prioridade 3 - MÉDIA	Prioridade 4 - BAIXA
Baixo (Operacional)	Prioridade 3 - MÉDIA	Prioridade 4 - BAIXA	Prioridade 4 - BAIXA

Tabela 10 - Impacto x Urgência nas requisições de serviço do N1.

5.2.2.8.1.4.4. A prioridade de cada requisição de serviços definirá o PIAC, PRC e PEC para o N1:

PRIORIDADE	PIAC	PRC	PEC
-------------------	-------------	------------	------------

		(N1 RESOLVE)	(N1 NÃO RESOLVE)
1 – CRÍTICA	Até 15 minutos	Até 2 horas	Até 15 minutos
2 – ALTA	Até 30 minutos	Até 8 horas	Até 30 minutos
3 – MÉDIA		Até 16 horas	Até 1 hora
4 – BAIXA		Até 32 horas	Até 2 horas

Tabela 11 - Prazos de requisições de serviços do N1.

5.2.2.8.1.4.4.1. Todos os prazos de início de atendimento (PIAC) e de resolução (PRC) dos itens acima serão contabilizados dentro da jornada de trabalho de N1.

5.2.2.8.1.4.4.1.1. O PIAC é um prazo ininterrupto e não passível de suspensão.

5.2.2.8.1.4.4.1.2. Os prazos de PRC poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses, mediante a registro de justificativas na ferramenta de GSTI:

- aguardo de agenda do usuário para definição de dia e horário para acesso remoto e realização das atividades;
- quando houver um chamado pai ou um problema vinculado a demanda em atendimento;
- quando o atendimento do chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE; e
- necessita de ação de um fornecedor externo para o prosseguimento do atendimento do chamado.

5.2.2.8.1.4.4.1.3. A contagem dos prazos retoma automaticamente ao cessar o motivo de suspensão.

5.2.2.8.1.4.4.1.4. Não serão aceitas suspensões de prazos por motivações que tem relação com dependências de atividade de outras equipes da própria CONTRATADA.

5.2.2.8.1.4.4.1.5. Quando houver janela agendada com o usuário, o PRC passa a contar a partir do início da janela.

5.2.3. ITEM 2 - SUPORTE AOS USUÁRIOS – 2º NÍVEL

5.2.3.1. O serviço de suporte aos usuários – 2º Nível (N2) é a equipe de resolução de incidentes e atendimento de requisições que exigem intervenção física e presencial no ambiente do Tribunal, de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h, em dias úteis.

5.2.3.2. Atuando como o ponto de escalonamento técnico para o N1, seu objetivo é realizar o diagnóstico avançado, intervenção técnica, testes pós-atendimento e a solução de problemas de hardware, software e conectividade diretamente no posto de trabalho do usuário ou em equipamentos localizados nas dependências do TCE-PR.

5.2.3.3. As atividades a serem executadas pela equipe de N2, sem se limitarem a estas, são:

- a) Realizar o diagnóstico presencial de incidentes de hardware e software que não puderam ser solucionados remotamente pelo N1;
- b) Atuar na solução de problemas complexos de configuração em estações de trabalho, notebooks e periféricos;
- c) Realizar a instalação física e a configuração inicial (formatação, instalação de imagem padrão, softwares básicos) de novos e/ou defeituosos computadores, notebooks, monitores, impressoras e outros periféricos;
- d) Executar a movimentação física de equipamentos de TIC entre postos de trabalho, salas, andares ou prédios, garantindo a reconexão e o pleno funcionamento no novo local;
- e) Instalar componentes de softwares e hardware adicionais em equipamentos existentes;
- f) Realizar a substituição de equipamentos obsoletos ou defeituosos, incluindo o backup e a restauração dos dados do usuário para o novo dispositivo;
- g) Executar a manutenção corretiva de equipamentos de microinformática, incluindo a troca de peças e componentes defeituosos, bem como limpeza interna;
- h) Realizar manutenções preventivas programadas, como a limpeza interna de equipamentos e a verificação de seu funcionamento;
- i) Proceder com acionamento de fornecedores para obtenção de atividades de garantia de equipamentos;
- j) Documentar procedimentos de resolução de média complexidade em linguagem acessível para posterior uso pelo N1;
- k) Propor novos artigos de conhecimento ou atualização de existentes;
- l) Apoiar a curadoria de conteúdos Base de Conhecimento junto ao N1;

- m) Monitorar indicadores de performance e relatórios de incidentes para identificar tendências de falhas;
- n) Propor ações preventivas ou mudanças de configuração para reduzir reincidência de incidentes;
- o) Participar de comitês de crise em incidentes críticos (P1), em apoio direto ao N3;
- p) Auxiliar na gestão de ativos do Tribunal no controle da reserva técnica de equipamentos e peças de reposição;
- q) Registrar a entrada e saída de equipamentos no sistema de inventário, garantindo a rastreabilidade dos ativos de TIC.

5.2.3.4. As seguintes atividades não estão contempladas no escopo (não escopo) de atuação do N2:

- a) O primeiro contato com o usuário. O N2 só atua em chamados previamente registrados e triados pelo N1;
- b) Administração avançada de servidores, storage, ativos de rede (switches, roteadores) ou segurança;
- c) Administração de bancos de dados;
- d) Projetos de implantação de novos serviços ou infraestruturas.

5.2.3.5. A CONTRATADA deverá fornecer em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual para cada profissional de N2 os seguintes conjuntos de ferramentas de apoio:

5.2.3.5.1. Kit de ferramentas técnicas:

- a) 1 estilete de precisão;
- b) 1 alicate de corte;
- c) 1 alicate universal;
- d) 1 alicate de bico fino;
- e) 1 conjunto de chaves de fenda (mínimo 3 peças);
- f) 1 conjunto de chaves Philips (mínimo 3 peças);
- g) 1 conjunto de chaves Torx (T6 a T20);
- h) 1 conjunto de chave estrela e allen (mínimo 10 peças);
- i) 1 chave teste de corrente elétrica;
- j) 1 multímetro digital;
- k) 1 soprador térmico;
- l) 2 testadores de cabo de rede (RJ45);
- m) 1 decapador de cabos;
- n) 1 pote de pasta térmica (mínimo 50 gramas);

- o) 1 crimpador RJ45; e
- p) 20 metros de tubo espiral flexível (entre 10 mm e 15 mm) fabricado em PEAD para organização de cabos.

5.2.3.5.2. Kit de adaptadores e conectores diversos:

- a) 2 adaptadores DisplayPort para DVI;
- b) 3 adaptadores HDMI para VGA;
- c) 2 adaptadores VGA para HDMI;
- d) 2 adaptadores DisplayPort para HDMI;
- e) 1 adaptador USB-C para HDMI;
- f) 1 adaptador USB-C para VGA;
- g) 3 adaptadores Mini DisplayPort para HDMI;
- h) 1 adaptador USB para RJ45 (Ethernet);
- i) 1 adaptador HDMI para DVI;
- j) 3 extensores de USB (cabo ou adaptador);
- k) 4 conversores de SATA para USB; e
- l) 50 conectores RJ45.

5.2.3.5.3. Kit de limpeza técnica:

- a) 1 pincel antieletrostático;
- b) 1 litro de álcool isopropílico 99,8%;
- c) 2 flanelas de microfibra;
- d) 1 pano antieletrostático (ESD);
- e) 1 espátula plástica para limpeza;
- f) 100 cotonetes industriais;
- g) 1 soprador manual de ar;
- h) 2 pares de luvas antieletrostáticas;
- i) 1 borrifador plástico para aplicação controlada de álcool isopropílico;
- j) 1 limpa contatos; e
- k) 1 estojo organizador.

5.2.3.5.4. Kit de equipamentos de proteção individual (EPI):

- a) 2 pares de luvas de proteção;
- b) 1 óculos de proteção;
- c) 50 máscaras descartáveis;
- d) 1 par de protetor auricular; e
- e) 1 par de calçado de segurança (antiderrapante).

5.2.3.5.5. Bolsa ou maleta técnica para transporte de ferramentas e peças.

5.2.3.5.6. Uniforme ou vestimenta de identificação da CONTRATADA, incluindo crachá.

5.2.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual à disposição da equipe de N2 as seguintes ferramentas de apoio:

- a) Carrinho para transporte de equipamentos;
- b) Escada articulada tipo doméstica (3 degraus);
- c) Escada articulada profissional (6–8 degraus, com base estável e trava de segurança); e
- d) Ferramentas de checklist ou controle interno da CONTRATADA (tablet, software próprio etc.).

5.2.3.7. A CONTRATADA deverá realizar ações de atualização técnica contínua e acompanhamento de tendências tecnológicas mensalmente com no mínimo 6 (seis) horas de duração para seus profissionais de N2, abordando:

- a) novos sistemas e ferramentas adotados pelo Tribunal;
- b) revisão de incidentes recorrentes e lições aprendidas;
- c) procedimentos e normativos internos do TCE-PR;
- d) metodologias consagradas de gestão de serviços de TIC (ITIL);
- e) protocolos, práticas e recursos relevantes ao atendimento técnico presencial.

5.2.3.7.1. A CONTRATADA deverá comprovar a realização mediante entrega de, no mínimo:

- a) Lista de presença assinada ou logs de participação em EAD síncrono;
- b) Conteúdo ministrado (ementa, slides ou material utilizado);
- c) Relatório de avaliação de aprendizagem, quando aplicável.

5.2.3.7.2. A equipe de fiscalização poderá acompanhar as capacitações, exigir ajustes de conteúdo e solicitar participação em treinamentos extraordinários quando houver mudanças significativas no ambiente tecnológico.

5.2.3.8. As prioridades dos incidentes e requisições atendidos pelo N2 deverão ser classificadas quanto a impacto e urgência conforme as matrizes já definidas acima para o N1.

5.2.3.8.1. Os prazos de início e de resolução de incidentes para o N2 são:

PRIORIDADE	PIAC (INÍCIO DO ATENDIMENTO)	PRC (RESOLUÇÃO PELO N2)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 2 horas
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 4 horas
3 – Média		Até 8 horas
4 – Baixa		Até 16 horas

Tabela 12 - Prazos de atendimento e resolução dos incidentes do N2.

5.2.3.8.2. Os prazos de início e de resolução de requisições de serviço para o N2 são:

PRIORIDADE	PIAC (INÍCIO DO ATENDIMENTO)	PRC (RESOLUÇÃO PELO N2)
1 – Crítica	Até 15 minutos	Até 4 horas
2 – Alta	Até 30 minutos	Até 8 horas
3 – Média		Até 16 horas
4 – Baixa		Até 32 horas

Tabela 13 - Prazos de atendimento e resolução das requisições de serviços do N2.

5.2.3.8.2.1. Todos os prazos de início de atendimento (PIAC) e de resolução (PRC) dos itens acima serão contabilizados dentro da jornada de trabalho de N2.

5.2.3.8.2.1.1. O PIAC é um prazo ininterrupto e não passível de suspensão.

5.2.3.8.2.1.2. Os prazos de PRC poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses, mediante a registro de justificativas na ferramenta de GSTI:

- aguardo de agenda do usuário para definição de dia e horário para acesso ao posto de trabalho e realização das atividades;
- restrições de acesso a áreas controladas ou que demandam autorização de gestores;
- quando o atendimento do chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE.
- necessita de ação de um fornecedor externo para o prosseguimento do atendimento do chamado;
- espera por fornecimento ou liberação de recursos, insumos ou peças não disponível.

5.2.3.8.2.1.3. A contagem dos prazos retoma automaticamente ao cessar o motivo de suspensão.

5.2.3.8.2.1.4. Não serão aceitas suspensões de prazos por motivações que tem relação com dependências de atividade de outras equipes da própria CONTRATADA.

5.2.3.8.2.1.5. Quando houver janela agendada com o usuário, o PRC passa a contar a partir do início da janela.

5.2.4. ITEM 3 - SUPORTE EXECUTIVO

5.2.4.1. O serviço de suporte executivo destina-se a prover, por meio de equipe exclusiva, atendimento presencial, prioritário e personalizado aos Conselheiros, Conselheiros Substitutos, Procurador-Geral do Ministério Público de Contas (MPC) e Secretárias do Pleno, Primeira e Segunda Câmara do TCE-PR, abrangendo incidentes e requisições de TIC que impactem diretamente suas atividades institucionais.

5.2.4.2. A prestação deste serviço deverá ocorrer no horário das 9h às 18h, em dias úteis, respeitando o calendário institucional.

5.2.4.3. Em situações excepcionais (sessões prolongadas, eventos noturnos ou viagens oficiais) devidamente justificadas pela equipe de fiscalização do contrato, a equipe de Suporte Executivo poderá ser demandada a atuar além do horário de fim de expediente ou fora do horário regular de prestação dos serviços.

5.2.4.4. As atividades executadas além da jornada e seus respectivos horários de começo e fim deverão ser comprovados mediante evidências a serem registradas no chamado em atendimento e/ou encaminhadas formalmente por e-mail a equipe de fiscalização.

5.2.4.4.1. Nesta situação, a CONTRATADA deverá proceder com a compensação das horas adicionais por meio de redução das jornadas dos profissionais que atuaram em horário estendido ou alternativo em dias posteriores de trabalho.

5.2.4.4.2. A compensação deverá ser submetida a aprovação da equipe de fiscalização do contrato para ser aplicada.

5.2.4.5. As atividades a serem executadas pela equipe de Suporte Executivo, sem se limitarem a estas, são:

- a) Atuar como ponto de contato único e direto para o público-alvo, oferecendo suporte imediato via canal dedicado;
- b) Receber e tratar chamados originados da fila prioritária (URA, chat ou GSTI), com prioridade absoluta em relação às demais demandas;
- c) Contatar diretamente o usuário executivo em até 5 minutos após abertura do chamado crítico;

- d) Realizar deslocamento em até 10 (dez) minutos após o recebimento do contato ou do chamado para atendimento presencial quando necessário;
- e) Configuração, manutenção e suporte a estações de trabalho, notebooks, impressoras e periféricos utilizados em gabinetes;
- f) Instalação e suporte a softwares homologados de uso corporativo, incluindo integração com sistemas internos, suíte Office, ferramentas de colaboração e soluções de videoconferência;
- g) Apoio no uso de recursos de TIC em sessões plenárias, reuniões e eventos oficiais;
- h) Configuração e suporte a smartphones, tablets e dispositivos móveis institucionais ou que estejam voltados ao uso do trabalho, incluindo e-mail, aplicativos corporativos e VPN;
- i) Orientar sobre as melhores práticas de segurança da informação em ambientes externos;
- j) Suporte em conectividade (rede sem fio, impressoras móveis, projetores e videoconferência);
- k) Prestar suporte técnico presencial e dedicado durante as Sessões do Tribunal Pleno e das Câmaras, garantindo o pleno funcionamento dos equipamentos utilizados pelo público-alvo;
- l) Acompanhar, quando solicitado, eventos, reuniões e videoconferências estratégicas para garantir a estabilidade dos recursos de áudio, vídeo e apresentação, realizando uma "pré-operação" para testes antes do início do evento;
- m) Acompanhar e preparar ambientes externos em que os usuários alvo participarão (sessões, eventos, viagens oficiais), quando demandado e previamente autorizado pela equipe de fiscalização;
- n) Realizar, de forma agendada e proativa, verificações periódicas ("check-ups") nos equipamentos do público-alvo para identificar e corrigir potenciais problemas antes que eles causem impacto;
- o) Antecipar suporte em eventos oficiais, testando previamente equipamentos e conectividade;

- p) Apoiar a disseminação de boas práticas de uso de TIC junto às equipes de apoio da alta administração;
- q) Documentar casos de uso recorrentes e soluções personalizadas em artigos restritos da base de conhecimento;
- r) Propor melhorias tecnológicas direcionadas à experiência da alta gestão;
- s) Atuar como um facilitador, agilizando a interface com as equipes de N2 e N3 para a resolução de problemas complexos ou para o atendimento de requisições, sem que o executivo precise interagir com múltiplos níveis de suporte.

5.2.4.6. As seguintes atividades não estão incluídas no escopo (não escopo) do Suporte Executivo:

- a) Suporte a equipamentos pessoais quando não aplicados ao trabalho e/ou softwares não homologados pelo TCE-PR;
- b) Atendimento a familiares e/ou terceiros não vinculados ao Tribunal;
- c) Atividades de natureza administrativa, logística ou de secretariado que não estejam relacionadas a TIC;
- d) Administração avançada de servidores, storage, ativos de rede (switches, roteadores) ou segurança;
- e) Administração de bancos de dados;
- f) Projetos de implantação de novos serviços ou infraestruturas.

5.2.4.7. A CONTRATADA deverá fornecer em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual para cada profissional do Suporte Executivo os seguintes conjuntos de ferramentas de apoio:

- a) Estojo de ferramentas compacto e discreto contendo minimamente: 1 alicate miniatura, 1 mini kit de chaves de fenda (mínimo 3 peças), 1 mini kit de chaves Philips (mínimo 3 peças), 1 testador de cabo de rede compacto e 1 chave multifuncional tipo canivete com bits intercambiáveis (mínimo de 2 pontas Philips PH1 e PH2, 2 pontas fenda 3 mm e 5 mm, 2 pontas Torx T6 e T10, 1 ponta Allen 4 mm e 1 prolongador articulado);
- b) Bolsa ou pasta executiva técnica com divisórias para cabos, tablets e ferramentas pequenas;

- c) Terno completo (terno, camisa, calça, cinto, gravata, sapato social de couro preto antiderrapante e meia social);
- d) Camisa social reserva para eventual troca durante o expediente;
- e) Smartphone Android de entrada para uso funcional e compatível com o MS Teams, com as seguintes características mínimas: tela entre 5,5 e 6,5 polegadas; processador de pelo menos 4 núcleos; memória RAM de no mínimo 3 GB; armazenamento interno de pelo menos 32 GB; dual chip; conectividade 4G, Wi-Fi e Bluetooth; sistema Android em versão igual ou superior à 12; bateria com capacidade mínima de 3.000 mAh; câmera traseira (mín. 8 MP) e frontal (mín. 5 MP); e acompanhar capa protetora e película de tela.
- f) Ponto eletrônico ou headset discreto tipo intra-auricular Bluetooth;
- g) Kit de limpeza composto por: 1 frasco de álcool isopropílico 99,8% (100 ml), 1 pacote de lenços umedecidos antissépticos (mínimo 50 unidades), 2 flanelas de microfibra, 1 pincel antieletrostático pequeno, 1 pano antieletrostático (ESD), 1 soprador manual de ar, 1 borrifador plástico (50 ml) e 1 estojo organizador compacto;
- h) Identificação funcional da equipe executiva (crachá diferenciado, pulseira, PIN) – visualmente reconhecível e discreto.

5.2.4.8. A CONTRATADA deverá realizar ações de atualização técnica contínua e acompanhamento de tendências tecnológicas com no mínimo 4 (quatro) horas de duração mensalmente para seus profissionais do Suporte Executivo, abordando:

- a) Melhores práticas de atendimento a alta gestão;
- b) postura institucional, etiqueta profissional e confidencialidade;
- c) novos sistemas e ferramentas adotados pelo Tribunal;
- d) revisão de incidentes recorrentes e lições aprendidas;
- e) procedimentos e normativos internos do TCE-PR.

5.2.4.8.1. A CONTRATADA deverá comprovar a realização mediante entrega de, no mínimo:

- a) Lista de presença assinada ou logs de participação em EAD síncrono;
- b) Conteúdo ministrado (ementa, slides ou material utilizado);
- c) Relatório de avaliação de aprendizagem, quando aplicável.

5.2.4.8.2. A equipe de fiscalização poderá acompanhar as capacitações, exigir ajustes de conteúdo e solicitar participação em treinamentos extraordinários quando houver mudanças significativas no ambiente tecnológico.

5.2.4.9. O Suporte Executivo deverá adotar práticas de gestão do conhecimento, incluindo:

- a) Registro e manutenção de artigos na base de conhecimento sobre soluções típicas de gabinetes.
- b) Adoção de checklists preventivos antes de sessões plenárias e reuniões críticas.

5.2.4.10. Para fins de definição de prioridades, classificação de impacto e urgência, os chamados (Incidentes e Requisições) do Suporte Executivo seguirão as mesmas matrizes definidas para o N1, aplicando-se prazos específicos de atendimento para este serviço, conforme tabela abaixo:

5.2.4.10.1. Os prazos de início e de resolução de incidentes para o Suporte Executivo são:

PRIORIDADE	PIAC (PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO)	PRC (PRAZO DE RESOLUÇÃO)
1 – Crítica	Até 10 minutos	Até 1 hora
2 – Alta	Até 15 minutos	Até 2 horas
3 – Média		Até 4 horas
4 – Baixa		Até 8 horas

Tabela 14 - Prazos de atendimento e resolução dos incidentes do Suporte Executivo.

5.2.4.10.2. Os prazos de início e de resolução de requisições de serviço para o Suporte Executivo são:

PRIORIDADE	PIAC (PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO)	PRC (PRAZO DE RESOLUÇÃO)
1 – Crítica	Até 10 minutos	Até 2 horas
2 – Alta	Até 15 minutos	Até 4 horas
3 – Média		Até 8 horas
4 – Baixa		Até 16 horas

Tabela 15 - Prazos de atendimento e resolução das requisições de serviços do Suporte Executivo.

5.2.4.10.2.1. Os prazos de atendimento definidos nesta seção serão contabilizados apenas dentro da jornada do Suporte Executivo (9h às 18h, em dias úteis).

5.2.4.10.2.2. Chamados abertos fora desse horário poderão ser absorvidos pelo N1 ou N2, a depender da natureza da demanda, respeitando seus respectivos prazos consoante ao estabelecido neste Termo de Referência.

5.2.4.10.2.2.1. O PIAC é um prazo ininterrupto e não passível de suspensão.

5.2.4.10.2.2.2. Os prazos de PRC poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses, mediante a registro de justificativas na ferramenta de GSTI:

- a) aguardo de agenda do usuário para definição de dia e horário para acesso ao posto de trabalho e realização das atividades;
- b) restrições de acesso a áreas controladas ou que demandam autorização de gestores;
- c) quando o atendimento do chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE;
- d) necessita de ação de um fornecedor externo para o prosseguimento do atendimento do chamado;
- e) espera por fornecimento ou liberação de recursos, insumos ou peças não disponível.

5.2.4.10.2.2.3. A contagem dos prazos retoma automaticamente ao cessar o motivo de suspensão.

5.2.4.10.2.2.4. Não serão aceitas suspensões de prazos por motivações que tem relação com dependências de atividade de outras equipes da própria CONTRATADA.

5.2.4.10.2.2.5. Quando houver janela agendada com o usuário, o PRC passa a contar a partir do início da janela.

5.2.5. ITEM 4 – MONITORAMENTO DE TIC - NOC

5.2.5.1. O serviço de Monitoramento (NOC) tem como objetivo a observação contínua e proativa da saúde, disponibilidade e performance de toda a infraestrutura de TIC do Tribunal, com foco em prevenção de falhas, detecção imediata de incidentes e comunicação proativa às equipes solucionadoras e aos usuários.

5.2.5.2. Sua missão é ser a primeira linha de detecção de eventos, anomalias e incidentes, iniciando o processo de resposta e garantindo que as equipes N3 sejam acionadas de forma ágil e informada, a fim de minimizar ou evitar o impacto sobre os serviços de TIC.

5.2.5.3. O serviço de NOC deverá ser executado de forma presencial, nas dependências do TCE-PR, em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), assegurando a continuidade do monitoramento e do atendimento a eventos relacionados à infraestrutura de TIC.

5.2.5.4. A CONTRATADA deverá assegurar toda a infraestrutura física, de energia, conectividade e acesso às ferramentas de monitoramento caso haja incidentes que impossibilitem a utilização das dependências do Tribunal para a prestação dos serviços, garantindo a continuidade do monitoramento do NOC mesmo em caso de falhas locais.

5.2.5.5. As atividades a serem executadas pela equipe do NOC, sem se limitarem a estas, são:

- a) Realizar a vigilância ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana) dos painéis de monitoramento (dashboards) e sistemas de alertas das ferramentas de TIC do Tribunal;
- b) Observar o comportamento de servidores, bancos de dados, links de comunicação, ativos de rede, storages e aplicações críticas;
- c) Receber e analisar todos os alertas gerados pelas ferramentas de monitoramento, avaliando correlações entre múltiplos eventos para evitar alarmes falsos (falsos positivos);
- d) Realizar a triagem inicial para diferenciar eventos informacionais de alertas que exigem ação (incidentes);
- e) Para cada alerta que represente uma falha ou degradação de serviço, abrir um chamado do tipo "Incidente" na ferramenta de GSTI, preenchendo todas as informações técnicas disponíveis;
- f) Executar procedimentos de diagnóstico de primeiro nível (troubleshooting inicial) para validar e entender a natureza do alerta;

- g) Aplicar a matriz de priorização de incidentes, conforme definida neste Termo de Referência, para classificar corretamente o impacto e a urgência do incidente de infraestrutura;
- h) Realizar o escalonamento qualificado do incidente para a equipe de N3 ou para o fornecedor de serviço especializado correspondente, com um registro detalhado do alerta, do diagnóstico inicial e do impacto potencial;
- i) Acompanhar tendências de consumo de recursos (CPU, memória, armazenamento, banda de rede);
- j) Gerar alertas e relatórios proativos quando os indicadores de capacidade atingirem limiares pré-definidos, permitindo que a equipe de N3 planeje ações de expansão antes que ocorra uma falha;
- k) Investigar causas prováveis de incidentes detectados, utilizando logs e métricas de desempenho;
- l) Identificar e documentar padrões recorrentes, reportando-os formalmente à equipe de N3 para análise de causa-raiz e proposição de melhorias;
- m) Documentar procedimentos de investigação, correlação e resposta a alertas em artigos na Base de Conhecimento;
- n) Propor ajustes em limites (thresholds) e modelos de monitoramento com base em lições aprendidas;
- o) Apoiar o N1 e o N2 na criação de bases de conhecimento para tratamento de incidentes;
- p) Executar procedimentos de recuperação pré-aprovados e documentados (Procedimentos Operacionais Padrão - POPs) para tratar alertas com causa conhecida.

5.2.5.5.1. Os procedimentos padrão a serem executados pelo NOC deverão ser elaborados pela equipe de N3, validados e formalmente aprovados pela equipe de fiscalização do Tribunal.

5.2.5.5.2. Nenhum procedimento poderá ser executado pelo NOC sem esta aprovação prévia.

5.2.5.5.3. A CONTRATADA deverá manter um catálogo organizado de todos os procedimentos padrão aprovados.

5.2.5.6. As seguintes atividades não estão contempladas no escopo (não escopo) do NOC:

- a) Atendimento direto a usuários finais (função do N1);
- b) Análise de causa-raiz aprofundada ou aplicação de correções complexas em ativos de TIC;
- c) Atuar em investigação de segurança ofensiva (pentests, forense digital);
- d) Gerenciamento de mudanças no ambiente;
- e) Administração avançada de servidores, storage, ativos de rede (switches, roteadores) ou segurança;
- f) Desenvolvimento de software ou administração de bancos de dados;
- g) Projetos de implantação de novos serviços ou infraestruturas.

5.2.5.7. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os painéis e dashboards da ferramenta de monitoramento permaneçam operacionais e atualizados em tempo real, com dashboards configurados por criticidade, serviço e status

5.2.5.8. Todos os eventos, alarmes e incidentes identificados deverão ser registrados na ferramenta de GSTI com no mínimo:

- a) Descrição detalhada do evento;
- b) Classificação quanto a criticidade conforme a tabela definida no APÊNDICE E – CRITICIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC;
- c) Evidências coletadas (prints, logs, relatórios de monitoramento);
- d) Ações executadas, encaminhamentos e escalonamentos realizados.

5.2.5.9. O NOC deverá executar o Plano de Contingência para monitoramento, elaborado pelo Serviço de Nível 3, sempre que acionado, garantindo a continuidade da supervisão da infraestrutura de TIC até o restabelecimento da solução principal.

5.2.5.10. O NOC deverá ter acesso ao calendário de gestão de mudanças do Tribunal.

5.2.5.11. A CONTRATADA deverá garantir que o NOC seja formalmente notificado de toda e qualquer janela de manutenção ou mudança programada no ambiente, a fim

de ajustar o monitoramento e evitar a abertura e o escalonamento desnecessário de incidentes.

5.2.5.12. A CONTRATADA deverá manter programa de atualização técnica contínua dos profissionais do NOC, com carga horária mínima de 3 (três) horas por mês, podendo ser presencial ou remoto síncrono, comprovadamente ministrado por instrutores qualificados.

5.2.5.12.1. O conteúdo deverá abranger, no mínimo:

- a) Uso e boas práticas das ferramentas de monitoramento adotadas no TCE-PR;
- b) Protocolos de escalonamento e comunicação de eventos;
- c) Boas práticas de operação de NOC;
- d) Segurança operacional e confidencialidade no manuseio de informações de infraestrutura;
- e) Procedimentos de contingência.

5.2.5.12.2. A CONTRATADA deverá comprovar a realização mediante entrega de, no mínimo:

- a) Lista de presença assinada ou logs de participação em EAD síncrono;
- b) Conteúdo ministrado (ementa, slides ou material utilizado);
- c) Relatório de avaliação de aprendizagem, quando aplicável.

5.2.5.12.3. A equipe de fiscalização poderá acompanhar as capacitações, exigir ajustes de conteúdo e solicitar participação em treinamentos extraordinários quando houver mudanças significativas no ambiente tecnológico.

5.2.5.13. Os eventos monitorados pelo NOC devem seguir os conceitos definidos a seguir:

5.2.5.13.1. Prazo de Início de Detecção (PID): corresponde ao intervalo máximo entre a ocorrência de um alerta e o seu respectivo registro em ferramenta de GSTI para o devido tratamento.

5.2.5.13.1.1. O PID é calculado a partir da diferença entre a data/hora do alerta na ferramenta de monitoramento e a data/hora do primeiro registro na ferramenta de GSTI.

5.2.5.13.1.2. O PID é padronizado para todos os eventos, independentemente da prioridade atribuída, devendo ser de até 15 (quinze) minutos.

5.2.5.13.1.2.1. Nesse prazo, o NOC deverá registrar o evento na ferramenta de GSTI, contendo a descrição do evento, serviço afetado, prioridade e evidências coletadas.

5.2.5.13.2. Prazo de Escalonamento (PEC): corresponde ao intervalo máximo entre a abertura do chamado no GSTI e o seu encaminhamento a um profissional de N3 ou a um grupo solucionador competente.

5.2.5.13.2.1. Para definição do PEC, considera-se o peso de criticidade (de 1 a 5) de cada serviço ou sistema monitorado, conforme tabela abaixo:

PESO (CRITICIDADE)	EXEMPLOS DE SERVIÇOS	PEC - HORÁRIO DE PRODUÇÃO (8H-17H)	PEC - FORA DO HORÁRIO DE PRODUÇÃO
5 – Crítico	Active Directory, DNS, Banco de Dados, Hosts de infraestrutura, Rede Datacenter, Infraestrutura do Datacenter, DHCP	Até 10 min	Até 20 min
4 – Muito Alto	Firewall, Windows Server, Linux (servidores críticos)	Até 25 min	Até 50 min
3 - Alto	VPNs, Servidor de arquivos, Servidor de backup, Soluções em Nuvem, Sincronização (AD)		
2 – Médio	Rede de usuários, Sistema de chamados, Aplicação de RH, Comunicação Unificada (VOIP)	Até 35 min	Até 70 min
1 – Baixo	Impressão e bilhetagem, Servidor de câmeras, Rede sem fio (Wi-Fi), Ambiente de desenvolvimento	Até 45 min	Até 90 min

Tabela 16 - Prazo de Escalonamento (PEC) dos serviços de TIC.

5.2.5.13.2.1.1. Alertas relativos a componentes de redundância dos serviços e seus respectivos tratamentos deverão ser classificadas com o mesmo peso do serviço crítico associado, ainda que não haja impacto imediato para os usuários.

5.2.5.13.2.1.2. Durante períodos institucionais classificados como de alta criticidade (ex.: prestação de contas, sessões plenárias, migrações ou manutenções de grande porte previamente definidas), os prazos de escalonamento de chamados (PEC) fora do horário de produção deverão ser reduzidos pela metade, equiparando-se aos prazos aplicados durante o horário de produção.

5.2.5.13.2.1.3. A aplicação desta regra excepcional dependerá de comunicação formal da fiscalização à CONTRATADA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e

oito) horas, indicando expressamente o período de início e término da condição de alta criticidade.

5.2.5.14. O NOC deverá realizar monitoramento sob demanda de recursos específicos, tais como:

- a) Rotinas de sistemas legados;
- b) Execuções de rotinas de backup ou de processamento de dados;
- c) Movimentação de recursos ou transferências de arquivos;
- d) Performance e comportamento de ativos de TIC;
- e) Testes de conectividade pontuais;
- f) Monitoramento temporário de serviços durante projetos de migração ou atualização.

5.2.5.14.1. Estes monitoramentos deverão ser registrados no GSTI como chamados específicos, com definição clara do período e do critério de monitoramento (ex.: alerta de indisponibilidade acima de X minutos).

5.2.5.14.2. A responsabilidade do NOC nesses casos limita-se ao registro e escalonamento de eventos, conforme os prazos previstos na tabela de criticidade, bem como a execução de atividades devidamente documentadas no chamado.

5.2.6. ITEM 5 - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

5.2.6.1. O serviço de suporte a infraestrutura de TIC – 3º Nível (N3) consiste na execução de atividades de administração avançada, diagnóstico aprofundado e resolução de incidentes de alta complexidade e problemas.

5.2.6.2. O objetivo do N3 é assegurar a estabilidade, continuidade, desempenho e confiabilidade dos serviços corporativos de TIC do TCE-PR, por meio de suporte técnico especializado, gestão de incidentes complexos, análise de causa-raiz de problemas e execução de mudanças de TIC.

5.2.6.3. O N3 é composto por equipes especializadas em diferentes domínios tecnológicos contemplando seus respectivos perfis técnicos que formaram as seguintes Áreas de Serviços de Suporte:

a) Suporte a armazenamento e backup:

1. Administrar os sistemas de armazenamento centralizado (Storage SAN/NAS), incluindo a criação e gerenciamento de LUNs, volumes e filesystems.
2. Gerenciar a ferramenta de backup corporativo, garantindo a execução, o sucesso e a integridade das rotinas de cópia de segurança de servidores, bancos de dados e aplicações.
3. Realizar operações de restauração (restore) de dados, quando solicitado.
4. Executar testes periódicos de recuperação de desastres (disaster recovery) e apresentar os relatórios de resultados.
5. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

b) Suporte a banco de dados:

1. Administrar, atualizar, manter e otimizar as plataformas de banco de dados do Tribunal.
2. Realizar a otimização de performance (tuning), analisando queries, índices e configurações.
3. Garantir a segurança, a integridade e a disponibilidade dos bancos de dados.
4. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

c) Suporte a Linux:

1. Administrar o ciclo de vida de servidores baseados em sistema operacional Linux (qualquer distribuição utilizada pelo Tribunal).
2. Aplicar atualizações de segurança (patches), realizar o *hardening* do sistema e garantir a conformidade com as políticas de segurança.
3. Gerenciar os serviços e aplicações que rodam sobre Linux.
4. Automatizar rotinas de administração utilizando scripts.

d) Suporte a DevSecOps:

1. Administrar e dar suporte às ferramentas da esteira de integração e entrega contínua.

2. Apoiar as equipes de desenvolvimento na automação dos processos de build, teste e deploy de aplicações.
3. Gerenciar repositórios de código-fonte e de artefatos.
4. Gerenciar e zelar pela segregação dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.
5. Conduzir e intermediar atividades que necessitem de agregação entre infraestrutura e desenvolvimento.
6. Integrar ferramentas de análise de segurança na esteira de desenvolvimento.
7. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

e) Suporte de datacenter:

1. Realizar a instalação física (*rack*), a configuração inicial (*startup*) e a desinstalação (*decommissioning*) de servidores, storages e demais ativos no datacenter.
2. Gerenciar o cabeamento estruturado (metálico e óptico) dentro dos racks e entre os ativos do datacenter.
3. Acompanhar e validar intervenções de fornecedores externos no ambiente do datacenter.
4. Atuar como "mãos e olhos" remotos (*smart hands*) para as outras equipes de N3, executando procedimentos físicos que não podem ser feitos remotamente.
5. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

f) Suporte de redes e comunicação:

1. Gerenciar, configurar e solucionar problemas em ativos de rede (switches, roteadores, firewalls, load balancers, access points, appliances).
2. Gerenciar a infraestrutura de rede GPON e sem fio do Tribunal.
3. Administrar as soluções de acesso remoto (VPNs) e a infraestrutura de comunicação unificada.

4. Monitorar a performance e a segurança da rede, analisando o tráfego e tratando anomalias.
5. Acompanhar e validar intervenções de fornecedores externos ao ambiente de rede.
6. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

g) Suporte a aplicativos Microsoft e Azure:

1. Administrar o ciclo de vida de servidores baseados em sistema operacional Windows Server.
2. Gerenciar os serviços de infraestrutura Microsoft (Active Directory, DNS, DHCP, GPOs, ADFS, Intune, Entra ID, ARC).
3. Administrar a plataforma de nuvem Microsoft Azure, incluindo o provisionamento e a gestão de recursos.
4. Gerenciar a suíte de serviços do Microsoft 365.
5. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

h) Suporte às ferramentas de tratamento e análise de dados:

1. Administrar a infraestrutura das plataformas de Business Intelligence (BI) e Analytics.
2. Gerenciar as ferramentas de Extração, Transformação e Carga (ETL), garantindo a execução e a performance dos fluxos de dados.
3. Prestar suporte na configuração de fontes de dados e na otimização da performance de painéis e relatórios.
4. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

i) Suporte às ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC:

1. Administrar e manter as ferramentas de monitoramento, incluindo a configuração de novos hosts, templates e alertas.

2. Gerenciar a ferramenta de GSTI, realizando configurações, criando fluxos e garantindo sua disponibilidade.
3. Desenvolver e manter scripts e ferramentas para a automação de tarefas de rotina das equipes de infraestrutura.
4. Propor melhorias e adequações ao ambiente de acordo com as melhores práticas de mercado e normas aplicáveis atualizadas.

5.2.6.3.1. São atividades comuns a todas as Áreas de Serviços de Suporte de N3:

- a) Diagnóstico avançado e resolução de incidentes escalados pelo NOC, N1, N2 ou Suporte Executivo;
- b) Produção de relatórios de análise de causa-raiz para incidentes críticos (P1 e P2), em até 5 dias úteis após normalização;
- c) Acompanhamento diário dos chamados em atendimento na ferramenta de GSTI, incluindo as últimas ações e suas respectivas situação de tratamento (todas as equipes devem acompanhar o andamento de todos os chamados de N3);
- d) Planejamento e execução de mudanças em infraestrutura, com submissão prévia ao Comitê de Mudanças;
- e) Interface técnica com fabricantes e fornecedores, incluindo abertura e acompanhamento de chamados em contratos de suporte externo;
- f) Apoio a projetos de TIC do Tribunal em sua respectiva área de especialização.
- g) Produção e atualização contínua da Base de Conhecimento e Procedimentos Padrões, incluindo documentação técnica e guias para N1 e N2.

5.2.6.3.2. Cada Área de Serviços de Suporte deverá ser ocupada por profissionais com qualificação técnica especificada no APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS, aptos a atuar na resolução de incidentes e problemas de alta complexidade, tanto reativos quanto proativos, incluindo atividades de manutenção, melhoria contínua e suporte avançado.

5.2.6.4. As seguintes atividades estão fora do escopo (não escopo) de atuação do N3:

- a) Realizar o primeiro atendimento ou deslocar-se até a estação de trabalho do usuário para realizar manutenções de hardware ou software local;

- b) Prestar suporte a equipamentos pessoais dos servidores que não sejam homologados ou gerenciados pela DTI;
- c) Realizar sessões de treinamento ou capacitação para usuários finais sobre como utilizar sistemas ou ferramentas de escritório;
- d) Escrever, depurar ou dar manutenção em código de aplicações e sistemas;
- e) Definir a estratégia de longo prazo, o roadmap tecnológico e a arquitetura corporativa de TIC;
- f) Realizar o levantamento de requisitos de negócio junto às áreas para o desenvolvimento de novos sistemas ou soluções;
- g) Gerenciar contratos com outros fornecedores de TIC;
- h) Criar ou aprovar as Políticas de Segurança da Informação (PSIs) e as normas de segurança do Tribunal;
- i) Realizar testes de segurança ofensivos contra a infraestrutura do Tribunal;
- j) Conduzir investigações de forense computacional em caso de incidentes de segurança;
- k) Atuar como o responsável principal em auditorias de segurança ou de conformidade com regulamentações.

5.2.6.5. O serviço deverá ser realizado em dias úteis, das 08h00 às 17h00.

5.2.6.5.1. Fora deste período, a CONTRATADA deverá manter regime de sobreaviso 24x7, com pelo menos um profissional disponível para atendimento nas seguintes Áreas de Serviços de Suporte:

- a) Suporte a armazenamento e backup - ASEG-03: administrador em segurança da informação sênior;
- b) Suporte a banco de dados - ABD-03: administrador de banco de dados sênior;
- c) Suporte de datacenter - ASO-03: administrador de sistemas operacionais sênior;
- d) Suporte de redes e comunicação - ARED-03: analista de redes e de comunicação de dados sênior.

5.2.6.5.1.1. O sobreaviso visa garantir a pronta resposta a eventos críticos, intervenções programadas, manutenções e janelas de atualização que demandem a atuação de profissionais especializados fora do horário regular de atendimento.

5.2.6.5.1.2. Os perfis sujeitos ao regime de sobreaviso poderão ser alterados pelo CONTRATANTE, desde que mantida a quantidade mínima de 4 (quatro) perfis distintos, mediante solicitação formal com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da substituição.

5.2.6.5.1.3. A carga horária mensal estimada para cobertura e disponibilidade do regime de sobreaviso é de 540 (quinhentas e quarenta) horas, considerando:

- a) Dias úteis: 15 (quinze) horas por dia (das 17h00 às 08h00 do dia seguinte);
- b) Finais de semana e feriados: 24 (vinte e quatro) horas por dia.

5.2.6.5.1.4. A carga horária estimada de acionamento mensal em regime de sobreaviso é de 50h ao mês e para adicional noturno relativo a estes acionamentos (acionamentos do sobreaviso entre 22h e 5h) a estimativa é de 15h por mês.

5.2.6.5.1.5. O profissional em sobreaviso deverá atender aos seguintes prazos:

- a) Até 15 (quinze) minutos para início do atendimento remoto;
- b) Até 1 (uma) hora para início do atendimento presencial, quando demandado.

5.2.6.5.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual, para cada profissional do N3 que atuará em regime de sobreaviso, um smartphone corporativo com plano de dados ativo, com as seguintes características mínimas:

- a) tela entre 5,5 e 6,5 polegadas;
- b) processador de pelo menos 4 núcleos;
- c) memória RAM de no mínimo 3 GB;
- d) armazenamento interno de pelo menos 32 GB;
- e) dual chip, conectividade 4G, Wi-Fi e Bluetooth;
- f) sistema Android em versão igual ou superior à 12;
- g) bateria com capacidade mínima de 3.000 mAh;
- h) câmera traseira (mín. 8 MP) e frontal (mín. 5 MP); e

i) acompanhar capa protetora e película de tela.

5.2.6.5.1.7. O acionamento dos profissionais será realizado por telefone celular corporativo, fornecido pela CONTRATADA, e-mail institucional, WhatsApp, Microsoft Teams ou ferramenta de GSTI.

5.2.6.6. A CONTRATADA deverá fornecer em até 10 (dez) dias corridos após o início da execução dos serviços e manter durante toda a vigência contratual para a equipe de N3 os seguintes conjuntos de ferramentas de apoio:

- a) Kit de ferramentas técnicas com 1 alicate de corte diagonal com lâmina de aço temperado e cabo isolado, 1 alicate universal de 8", com isolamento 1.000V para uso geral, 1 alicate de bico longo e fino, 1 conjunto de chaves de fenda (mínimo 3 peças), 1 conjunto de chaves Philips (mínimo 3 peças), 1 conjunto de chaves Torx (T6 a T20), 1 conjunto de chaves estrela e allen (mínimo 10 peças), 2 chaves teste de corrente elétrica 100–250V, tipo caneta, com visor luminoso, 1 multímetro digital com função voltímetro, amperímetro, continuidade e teste de cabo, 1 soprador térmico com controle de temperatura (até 600°C), bicos direcionais, 3 testadores de cabo de rede RJ45 com verificação de pinagem e continuidade, 1 lanterna LED tática com alta luminosidade, recarregável, compacta, 1 chave catraca com bits intercambiáveis com conjunto de pontas (fenda, Philips, Torx, hexagonal) e 1 estojo organizador rígido com divisórias e fecho de segurança.
- b) Kit de EPI para ambiente de datacenter com 1 par de luvas antiestáticas, 1 par de sapato de segurança e 1 óculos de proteção.
- c) Kit de limpeza técnica para datacenter com 2 pinceis antieletrostáticos (ESD) com cerdas de fibra condutiva e cabo isolado, 1 litro de álcool isopropílico 99,8%, 1 borrifador plástico com gatilho dosador, 1 pacote de cotonetes industriais (100 unidades) com haste longa e ponta de espuma anti-fiapos, 2 flanelas de microfibra antiestática e lavável, 1 pano antieletrostático (ESD) com tecido condutivo e reutilizável, 1 soprador manual de ar (tipo sanfona) compacto e com bico direcionador, 1 espátula plástica para limpeza, 2 pares de luvas antieletrostáticas reutilizáveis, em malha condutiva com punho elástico, 1 pacote de máscaras descartáveis (50 unidades) com tripla camada e elástico lateral, 20 pares de protetores de calçado descartáveis (sapatilhas) antiestáticos e com sola aderente e 1 maleta organizadora rígida com divisórias internas e alça.

5.2.6.7. A CONTRATADA deverá realizar ações de atualização técnica contínua e acompanhamento de tendências tecnológicas com no mínimo 4 (quatro) horas de duração mensalmente para seus profissionais do N3, abordando:

- a) Novos serviços e ferramentas adotados ou em potencial adoção pelo Tribunal;
- b) Reconfigurações, modificações ou atualizações de ferramentas em uso;
- c) Boas práticas de operação e *hardening*;
- d) Revisão de problemas de alto impacto e incidentes recorrentes e lições aprendidas;
- e) Procedimentos e normativos internos do TCE-PR.

5.2.6.7.1. A CONTRATADA deverá comprovar a realização mediante entrega de, no mínimo:

- a) Lista de presença assinada ou logs de participação em EAD síncrono;
- b) Conteúdo ministrado (ementa, slides ou material utilizado);
- c) Relatório de avaliação de aprendizagem, quando aplicável.

5.2.6.7.1.1. A equipe de fiscalização poderá acompanhar as capacitações, exigir ajustes de conteúdo e solicitar participação em treinamentos extraordinários quando houver mudanças significativas no ambiente tecnológico.

5.2.6.8. O N3 deverá realizar acompanhamento presencial, quando solicitado pela fiscalização, em atividades relacionadas à infraestrutura de TIC, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Manutenções de fabricantes em equipamentos de missão crítica;
- b) Substituição de ativos de rede, servidores, storages ou demais componentes essenciais;
- c) Operações de manutenção de geradores, sistemas de climatização ou fornecimento de energia nos datacenters.

5.2.6.8.1. Os acompanhamentos presenciais deverão ser solicitados pela equipe de fiscalização com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, salvo em situações emergenciais devidamente justificadas.

5.2.6.8.2. Cada acompanhamento deverá ser registrado na ferramenta de GSTI com:

- a) data e horário do evento;

b) profissional designado;

c) relatório da atividade acompanhada, com eventuais riscos observados e evidências técnicas (logs, prints, fotos, atas).

5.2.6.9. O N3 será responsável por manter a saúde e a estabilidade da infraestrutura de TIC do Tribunal, devendo para isso garantir uma disponibilidade global de, no mínimo, 99,5% para o conjunto de serviços de TIC sob sua gestão, conforme previsto no APÊNDICE E – CRITICIDADE DE SERVIÇOS DE TIC.

5.2.6.9.1. A disponibilidade global será aferida mensalmente por meio de média ponderada que considera como peso a criticidade de cada serviço de TIC, variando de 1 (baixo) a 5 (crítico), conforme a tabela constante no APÊNDICE E.

5.2.6.9.2. O cálculo se baseará na disponibilidade individual de cada serviço, que é a razão entre o total de horas em que o serviço esteve disponível e o total de horas do mês.

5.2.6.9.3. O tempo de indisponibilidade de um serviço será definido como a soma da duração de todos os incidentes que causaram sua parada total ou degradação severa.

5.2.6.9.3.1. A contagem do tempo de indisponibilidade de um serviço terá início quando a falha for registrada pela ferramenta de monitoramento do Tribunal ou no momento da abertura do respectivo chamado na ferramenta de GSTI, o que ocorrer primeiro.

5.2.6.9.3.2. A contagem será encerrada somente quando a equipe de N3 aplicar a solução definitiva, registrando na ferramenta de GSTI, e o serviço tiver sua condição restabelecida ao normal comprovada por meio de inexistências de alertas na ferramenta de monitoramento.

5.2.6.9.3.3. Ficam excluídas da contabilização do tempo de indisponibilidade as interrupções decorrentes de janelas de manutenção previamente planejadas e aprovadas pelo Tribunal, bem como aquelas comprovadamente causadas por falhas de concessionárias de serviços públicos ou por casos fortuitos e de força maior.

5.2.6.10. Os chamados de N3 deverão ter seu atendimento iniciado e ser solucionados de acordo a criticidade dos serviços de TIC, conforme APÊNDICE E - CRITICIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC, e com os seguintes prazos:

CRITICIDADE DO SERVIÇO	PIAFS (PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO FORA DO SOBREAVISO)	PIADS (PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO EM SOBREAVISO)		PSC (PRAZO DE SOLUÇÃO DE CONTO)RNO)
		Atendimento remoto	Atendimento presencial	
5 – Crítica	Até 15 minutos	Até 15 minutos	Até 1 hora	Até 16 horas úteis
4 – Muito alta				
3 – Alta	Até 30 minutos	Até 30 minutos		
2 – Média		Até 1 hora	Até 2 horas	
1 - Baixa		Até 2 horas	Até 4 horas	

Tabela 17 - Prazos do Nível 3 conforme a criticidade do serviço impactado.

5.2.6.10.1. O PIAFS e o PIADS são prazos ininterruptos e não passíveis de suspensão.

5.2.6.10.2. Os prazos de PSC poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses, mediante registro de justificativas na ferramenta de GSTI:

- a) quando o atendimento do chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE; ou
- b) necessita de ação de um fornecedor externo para o prosseguimento do atendimento do chamado.

5.2.6.10.2.1. A contagem dos prazos retoma automaticamente ao cessar o motivo de suspensão.

5.2.6.10.2.2. Não serão aceitas suspensões de prazos por motivações que tem relação com dependências de atividade de outras equipes da própria CONTRATADA.

5.2.6.10.3. O Prazo de Resolução Definitiva (PRD) do chamado deverá ser proposto, mediante a fundamentação técnica registrada no chamado, pelo especialista de N3 que está responsável pela tratativa do problema dentro dos limites do PSC.

5.2.6.10.3.1. A equipe de fiscalização poderá aprovar ou readequar o PRD, considerando o impacto do problema e as circunstâncias técnicas apresentadas pelo especialista de N3.

5.2.7. ITEM 6 – APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE TIC

5.2.7.1. Este serviço consiste na alocação de uma equipe gerencial responsável pela gestão tática e operacional de todas as frentes de serviço do contrato, pela governança dos processos, pela garantia do cumprimento de todos os IMRs, melhoria contínua, integração entre serviços, conformidade contratual e por atuar como o ponto central de interface e comunicação com a equipe de fiscalização do Tribunal.

5.2.7.2. A equipe de gestão será composta por 3 (três) profissionais com atuação presencial nas dependências do TCE-PR, com papéis e responsabilidades distintas:

- a) 01 (um) Supervisor – responsável pelas Gerências de Suporte Técnico de TIC e Infraestrutura de TIC (líder geral da operação), além de atuar como preposto formal do contrato;
- b) 01 (um) Gerente de Suporte Técnico de TIC – responsável pelos serviços de N1, N2 e Suporte Executivo; e
- c) 01 (um) Gerente de Infraestrutura de TIC – responsável por Monitoramento (NOC) e N3.

5.2.7.2.1. A CONTRATADA deverá garantir que o profissional designado como Supervisor e Preposto do contrato possua certificado digital do tipo A3, emitido no âmbito da ICP-Brasil, ou equivalente.

5.2.7.2.1.1. Esse certificado será utilizado para a abertura e o acompanhamento de procedimentos de pagamento, inclusão de documentos e realização de atos administrativos nos sistemas institucionais do TCE-PR relacionados à gestão e fiscalização do contrato.

5.2.7.3. São atribuições comuns a todos os profissionais de gestão, dentre outras:

- a) Garantir integração operacional entre os serviços (N1, N2, Suporte Executivo, NOC e N3), mantendo e aplicando fluxos RACI;
- b) Monitorar diariamente indicadores de desempenho, provendo ações de melhoria e correção de rumos conforme necessidade;
- c) Apoiar a equipe de fiscalização do contrato em auditorias do contrato, reuniões estratégicas e análises comparativas de desempenho;
- d) Elaborar e manter relatórios integrados de desempenho e de governança;

- e) Produzir relatórios executivos consolidados sobre incidentes, requisições, disponibilidade e tendências;
- f) Zelar pela conformidade técnica e contratual, promovendo correções e planos de ação;
- g) Apoiar o ciclo de melhoria contínua, identificando e priorizando iniciativas de automação, redução de retrabalho e mitigação de riscos;
- h) Conduzir reuniões de acompanhamento (semanal/tática e mensal/gerencial);
- i) Viabilizar o crescimento sustentável das soluções de TIC no TCE-PR, por meio do uso adequado dos recursos e da previsibilidade do ambiente.
- j) Promover integração entre ferramentas (GSTI, monitoramento, observabilidade) e validar a qualidade dos dados gerados;
- k) Garantir gestão de conhecimento, com atualização da base e padronização dos POPs de cada serviço.

5.2.7.4. São atribuições específicas do Supervisor do Contrato (preposto), dentre outras:

- a) Atuar como o ponto focal oficial entre a CONTRATADA e o TCE-PR, respondendo formalmente pela execução contratual;
- b) Ser o responsável final pelo sucesso da entrega de todos os serviços, garantindo o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, incluindo as obrigações trabalhistas e administrativas.
- c) Representar a CONTRATADA em reuniões estratégicas, auditorias e comitês de governança;
- d) Coordenar a elaboração do Plano de Governança Operacional (estrutura de reuniões, calendário de mudanças, modelo de relatórios, indicadores, POPs integrados);
- e) Consolidar os resultados de desempenho de todas as equipes, elaborar relatório e conduzir as reuniões mensais de resultados com a equipe de fiscalização;
- f) Coordenar a execução de planos de ação corretiva decorrentes de não conformidades ou indicadores abaixo da meta;

- g) Atuar como o ponto de escalonamento final para crises, desvios de rota ou problemas complexos, liderando a elaboração de planos de ação e de melhoria contínua para o contrato como um todo;
- h) Assegurar a alocação e substituição tempestiva de profissionais, comunicando a equipe de fiscalização, sem prejuízo à continuidade dos serviços.

5.2.7.5. São atribuições específicas do Gerente de Suporte Técnico de TIC (N1, N2 e Suporte Executivo), dentre outras:

- a) Gerenciar o dia a dia das equipes de Suporte Nível 1, Suporte Nível 2 e Suporte Executivo;
- b) Ser o responsável direto pelo cumprimento de todos os IMRs relacionados às equipes sob sua gestão;
- c) Elaborar, manter e aplicar os procedimentos de atuação do N1, N2 e Suporte Executivo, padronizando fluxos de triagem, escalonamento e comunicação;
- d) Coordenar os fluxos de escalonamento entre níveis (N1, N2, Executivo → N3), garantindo prazos de resposta e qualidade das evidências;
- e) Planejar e gerenciar as escalas de trabalho, turnos, rodízios de fim de semana e alocação de pessoal entre os canais de atendimento para garantir a cobertura e a capacidade adequadas;
- f) Supervisionar a execução das rotinas de atendimento e suporte em N1, N2 e Executivo, consolidando relatórios de desempenho;
- g) Realizar a monitoria de qualidade dos atendimentos (audição de chamadas, leitura de chats), prover feedback contínuo para a equipe e garantir a aderência aos scripts e rotinas de execução;
- h) Garantir a atualização da base de conhecimento com conteúdos originados de chamados N1/N2/Executivo;
- i) Apoiar a comunicação institucional aos usuários em casos de incidentes, manutenções programadas e normalizações;
- j) Acompanhar níveis de satisfação de usuários de forma avaliar e implementar melhorias nas prestações dos serviços;

- k) Atuar como o ponto de escalonamento para reclamações de usuários, problemas de processo ou incidentes complexos que exijam coordenação entre N1, N2 e Suporte Executivo;
- l) Acompanhar e validar a capacidade e desempenho do suporte técnico, propondo redistribuições e ajustes.

5.2.7.6. São atribuições específicas do Gerente de Infraestrutura de TIC (NOC e N3), dentre outras:

- a) Gerenciar o dia a dia das equipes de Monitoramento (NOC) e Suporte Nível 3 (N3);
- b) Elaborar, manter e aplicar os procedimentos padrões do NOC e N3, dentro dos prazos estabelecidos;
- c) Ser o responsável direto pelo cumprimento de todos os IMRs relacionados à infraestrutura e a suas equipes;
- d) Elaborar a escala mensal dos profissionais de Nível 3 (N3) em regime de sobreaviso e submetê-la ao Supervisor e a equipe de fiscalização do contrato até o último dia útil do mês anterior à sua vigência, contendo a identificação nominal, o perfil técnico e o período de plantão;
- e) Manter a lista de serviços e sistemas monitorados pelo NOC, propondo alterações de criticidade e submetendo-as à fiscalização;
- f) Coordenar a execução das atividades proativas de N3 e consolidar relatórios mensais;
- g) Garantir a integração entre ferramentas de monitoramento e GSTI, validando alarmes, tempos de estabilização e redução de falsos positivos;
- h) Apoiar a análise de incidentes críticos e assegurar a implementação de planos de melhoria nos serviços de NOC e N3;
- i) Liderar a resposta a incidentes de infraestrutura de alto impacto, coordenando a atuação entre as diferentes especialidades de N3 e garantindo a comunicação técnica fluida;
- j) Supervisionar os processos de Análise de Causa-Raiz (RCA) realizados pelo N3 e garantir que as mudanças no ambiente sejam planejadas e executadas de forma controlada e segura;

- k) Supervisionar o programa de capacitação técnica dos perfis de N3, garantindo redundância de competências críticas (pelo menos dois profissionais capacitados para cada tecnologia essencial) e apresentando um plano para a mitigação de riscos em caso de desligamento de um especialista.

5.2.7.6.1. O Gerente de Infraestrutura de TIC da CONTRATADA deverá elaborar e submeter à fiscalização, no prazo de até 30 (trinta) dias após o início da configuração das ferramentas de monitoramento dos LOTES 2 e 3, o Plano de Contingência do processo de monitoramento, contendo:

- a) Procedimentos de fallback;
- b) Ferramentas alternativas de apoio;
- c) Critérios para acionamento e reversão do plano;
- d) Prazo máximo de duração do fallback antes do restabelecimento da ferramenta principal.

5.2.7.6.1.1. Caso haja atraso na implantação ou configuração de alguma das ferramentas dos LOTES 2 e 3, a prorrogação de prazo será concedida apenas para a ferramenta em atraso.

5.2.7.6.1.2. O plano de contingência deverá contemplar, obrigatoriamente, a ferramenta que não apresentar atraso.

5.2.7.7. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter à equipe de fiscalização, em até 90 (noventa) dias após o início da execução contratual, o Plano de Governança Operacional, sob coordenação do Supervisor do Contrato (Preposto).

5.2.7.7.1. O plano terá como finalidade estruturar e padronizar a gestão dos serviços contratados (NOC, N1, N2, N3 e Suporte Executivo), abrangendo governança, integração entre serviços, conformidade contratual, gestão de indicadores e melhoria contínua.

5.2.7.7.2. O Plano deverá contemplar, no mínimo:

- a) Estrutura organizacional do contrato, com definição de papéis e responsabilidades (incluindo matriz RACI);
- b) Estrutura de reuniões (operacionais, táticas e estratégicas), com periodicidade, pautas e modelos de atas;

- c) Procedimentos de gestão de mudanças e consolidação do calendário de manutenções e atualizações;
- d) Modelos de relatórios e indicadores, extraídos do GSTI e das ferramentas de monitoramento;
- e) POPs integrados e fluxos de comunicação entre os níveis de atendimento;
- f) Procedimentos para gestão de não conformidades e elaboração de planos de ação corretiva/preventiva;
- g) Identificação de riscos operacionais relevantes e ações de mitigação, em alinhamento com os planos de contingência;
- h) Procedimentos de gestão do conhecimento, incluindo criação, validação e atualização da Base de Conhecimento.

5.2.7.7.2.1. Até a aprovação do Plano de Governança Operacional, a CONTRATADA deverá seguir um regime de governança interino, baseado em reuniões semanais de alinhamento com a equipe de fiscalização e na entrega de relatórios de desempenho.

5.2.7.7.2.2. O Plano deverá ser revisado e submetido à aprovação da equipe de fiscalização, no mínimo semestralmente, ou sempre que houver alteração relevante no ambiente tecnológico ou nos serviços contratados.

5.2.7.8. As seguintes atividades estão fora do escopo de atuação da equipe de gestão:

- a) Atender a chamados de N1, realizar atendimentos presenciais de N2, prestar suporte executivo direto, ou atuar na operação da console de monitoramento do NOC;
- b) Administração de Infraestrutura: Realizar configurações, instalações, ou correções em servidores, bancos de dados, redes ou qualquer outro ativo de TIC, sendo essas atribuições exclusivas da equipe de N3;
- c) Atuar na execução técnica de atividades de projetos, como desenvolvimento de scripts, configuração de sistemas ou elaboração de documentação técnica de projeto;
- d) Decidir sobre a compra de hardware, software, licenças ou a contratação de outros serviços;

- e) Definir o Plano Diretor de TIC (PDTIC), as Políticas de Segurança da Informação (PSIs) ou quaisquer outras normas e estratégias de governança do Tribunal;
- f) Gerenciar, avaliar ou dar diretrizes a servidores ou outros colaboradores do CONTRATANTE;
- g) Aceitar riscos de negócio ou de segurança em nome do Tribunal;
- h) Gerenciar ou fiscalizar outros contratos que o Tribunal possua com terceiros, a menos que seja para atuar como um ponto de contato técnico;
- i) Falar em nome do Tribunal perante outros órgãos ou entidades, exceto quando formalmente autorizado pela equipe de fiscalização para tratar de assuntos estritamente técnicos.

5.2.7.9. Cabe ao Supervisor e Gerentes manter um Registro de Riscos Operacionais atualizado, com avaliação de probabilidade e impacto, planos de mitigação e acompanhamento periódico.

5.2.7.10. Para assegurar clareza nas responsabilidades e interfaces entre os profissionais de gestão contratados e a equipe de fiscalização, a CONTRATADA deverá observar a seguinte matriz de papéis e responsabilidades (RACI):

ATIVIDADE	SUPERVISOR DO CONTRATO (PREPOSTO)	GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO (N1, N2, EXECUTIVO)	GERENTE DE INFRAESTRUTURA (NOC E N3)	FISCALIZAÇÃO TCE-PR
Representação formal perante o TCE-PR (reuniões, comitês, auditorias)	R	C	C	A
Consolidação e envio de relatórios integrados	R	C	C	A
Elaboração do Plano de Governança Operacional	R	C	C	A
Elaboração do Plano de Contingência de Monitoramento	C	C	R	A
Supervisão dos POPs de N1, N2 e Suporte Executivo	C	R	I	A
Supervisão dos POPs do NOC e N3	C	I	R	A
Gestão da lista de criticidade dos serviços de TIC	I	I	R	A
Coordenação de escalonamentos entre níveis	C	R	R	A
Apoio à comunicação institucional aos usuários (incidentes/manutenções)	C	R	I	A
Análise de incidentes críticos (RCA) e planos de melhoria	C	C	R	A
Supervisão de programas de capacitação (N3)	C	I	R	A
Execução de planos de ação corretiva	R	C	C	A
Garantia de substituição tempestiva de profissionais	R	I	I	A
Validação da base de conhecimento	C	R	R	A
Gestão de riscos operacionais	R	C	C	A
Comunicação de crises	R	C	C	A

Tabela 18 – Matriz RACI: Apoio ao Planejamento e Gestão de TIC

*R (Responsible): executa a atividade;
A (Accountable): responsável final (aprova/valida);
C (Consulted): participa, sendo consultado no processo;
I (Informed): apenas informado sobre a execução/resultado.*

5.2.7.10.1.1. A matriz acima poderá ser atualizada pelo CONTRATANTE, ou mediante a proposição da CONTRATADA aprovada pela equipe de fiscalização, a qualquer tempo da execução contratual.

5.2.8. ITEM 7 – PROJETOS DE INFRAESTRUTURA

5.2.8.1. A CONTRATADA deverá executar projetos de melhoria da infraestrutura e serviços de TIC sob demanda.

5.2.8.2. A remuneração dos projetos se dará por meio de Ordens de Serviço (OS) específicas, abertas exclusivamente pelo CONTRATANTE.

5.2.8.3. O pagamento dos projetos ocorrerá somente após a sua conclusão e recebimento pelo TCE-PR.

5.2.8.4. Os projetos inicialmente previstos para serem realizados nos anos de 2026 a 2030 estão listados no APÊNDICE F - PROJETOS PREVISTOS, conforme planejamento do CONTRATANTE.

5.2.8.4.1. Essa lista não é exaustiva e poderá ser alterada (com inclusões, exclusões ou modificações) a qualquer momento pelo CONTRATANTE, conforme suas necessidades e prioridades estratégicas, respeitados os limites orçamentários e quantidades totais estipuladas para este item do objeto.

5.2.8.4.2. Os projetos listados tiveram seus esforços estimados apenas para efeito exemplificativo, de forma que, na oportunidade de suas execuções, os esforços serão recalculados, conforme planejamento técnico do projeto, seguindo a metodologia descrita neste Termo de Referência.

5.2.8.5. Para cada OS de projeto aprovada para execução, a CONTRATADA deverá designar formalmente um Gerente de Projeto, que atuará como responsável direto pela condução, acompanhamento e entrega das atividades, servindo como ponto único de contato com a equipe de fiscalização do contrato.

5.2.8.5.1. O Gerente de Projeto designado pela CONTRATADA deverá possuir:

- a) experiência mínima de 2 (dois) anos comprovada em gestão de projetos de TIC, atuando em atividades de planejamento, execução, monitoramento e encerramento de projetos de tecnologia; e
- b) certificação PMP (Project Management Professional) – PMI ou PRINCE2 Practitioner – Axelos ou PMI-ACP (Agile Certified Practitioner) – PMI ou CSM (Certified Scrum Master) – Scrum Alliance ou PSM I ou superior (Professional Scrum Master) – Scrum.org.

5.2.8.6. A CONTRATADA será responsável por prover todos os recursos humanos necessários à execução do projeto.

5.2.8.7. A CONTRATADA deverá conceder a todo projeto concluído e formalmente aceito pelo CONTRATANTE, por meio da emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo, um período de Garantia Técnica, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, nos termos e condições a seguir.

5.2.8.7.1. A Garantia Técnica tem por objeto a correção de quaisquer vícios, erros, falhas ou defeitos de implementação, decorrentes de imperícia, negligência ou falha técnica da CONTRATADA, que sejam identificados após a entrega do projeto e que não eram aparentes ou detectáveis durante a fase de testes e homologação.

5.2.8.7.2. O prazo de vigência da Garantia Técnica será de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo do projeto.

5.2.8.7.2.1. Mesmo após o término da vigência do contrato, a CONTRATADA permanecerá obrigada a prestar a Garantia Técnica para todos os projetos cujo prazo de garantia de 90 dias ainda esteja vigente, sem qualquer custo adicional para o CONTRATANTE.

5.2.8.7.3. A cobertura da Garantia Técnica abrange:

- a) Correção de falhas e erros que impeçam o funcionamento da solução conforme especificado no planejamento técnico aprovado.
- b) Ajustes necessários para garantir a plena conformidade da solução com os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos e aprovados.

c) Correção de vulnerabilidades de segurança comprovadamente introduzidas pelas customizações ou implementações realizadas pela CONTRATADA no escopo do projeto.

d) Resolução de problemas de desempenho diretamente atribuíveis a uma implementação ineficiente realizada pela CONTRATADA.

5.2.8.7.4. Não estão cobertos pela Garantia Técnica:

a) A implementação de novas funcionalidades, melhorias ou qualquer alteração de escopo não prevista no planejamento técnico original do projeto. Tais demandas deverão ser tratadas como um novo projeto ou chamado, conforme o caso.

b) Falhas decorrentes de mau uso da solução, operação em desacordo com os manuais e orientações, ou erros de procedimento por parte dos usuários do CONTRATANTE.

c) Problemas originados por alterações no ambiente tecnológico do CONTRATANTE (hardware, software de base, sistemas integrados etc.) que não foram realizadas ou validadas pela CONTRATADA.

d) Defeitos ou limitações inerentes a produtos de terceiros (hardware ou software) que não foram objeto de fornecimento ou customização pela CONTRATADA no projeto.

5.2.8.7.5. Durante o prazo da Garantia Técnica, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail e/ou sistema eletrônico.

5.2.8.7.6. A Garantia Técnica inclui todos os produtos e artefatos produzidos em decorrência da execução do projeto.

5.2.8.7.7. Todas as despesas para o atendimento da Garantia Técnica serão custeadas exclusivamente pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.

5.2.8.7.8. Durante a execução da Garantia Técnica serão aplicados os IMRs e eventuais descontos (glosas) nas faturas a vencer ou em valores retidos por descumprimentos das metas, sem prejuízo da constituição de sanção administrativa cabível.

5.3. Especificações Aplicáveis ao LOTE 02

5.3.1. ESPECIFICAÇÕES COMUNS A TODOS OS ITENS

5.3.1.1. A CONTRATADA deverá possuir e manter durante toda a vigência contratual parceria com a Zabbix SIA nos níveis Premium ou Certified.

5.3.1.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sempre que solicitado pela equipe de fiscalização, os comprovantes oficiais emitidos pela fabricante Zabbix SIA que atestem a manutenção do nível de parceria exigido (Premium ou Certified).

5.3.1.1.2. A perda do nível de parceria ou o não atendimento de apresentação da documentação ensejará a aplicação de sanções pela CONTRATANTE, inclusive a rescisão contratual.

5.3.1.2. A execução dos serviços deverá ser realizada por profissional devidamente certificado com Zabbix Certified Professional (ZCP) ou Zabbix Certified Expert (ZCE), na versão 7 ou superior.

5.3.1.2.1. A apresentação de comprovação documental da certificação válida é uma condição para a iniciação da execução do serviço.

5.3.1.2.2. O profissional também deverá possuir conhecimento técnico em integrações via API no ambiente Zabbix.

5.3.1.3. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas da fabricante Zabbix SIA e Grafana Labs.

5.3.2. ITEM 8 - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

5.3.2.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação, configuração e integração das ferramentas Zabbix e Grafana, conforme escopo detalhado no APÊNDICE L – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO ZABBIX, em ambiente on-premises indicado pela CONTRATANTE.

5.3.2.2. O serviço poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme definição da CONTRATANTE, observadas as necessidades técnicas e operacionais do projeto.

5.3.2.3. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura necessária de conectividade, processamento e armazenamento de dados para o provisionamento e hospedagem dos ambientes de homologação e produção da solução.

5.3.2.4. A CONTRATADA deverá utilizar as versões estáveis mais recentes dos softwares Zabbix e Grafana, bem como de todos os componentes de software subjacentes necessários ao pleno funcionamento das ferramentas — incluindo, mas não se limitando a: Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD), sistemas operacionais, containers, middlewares, bibliotecas e demais dependências técnicas.

5.3.2.5. A CONTRATADA poderá utilizar plataforma de containers, desde que tecnicamente aplicável e alinhada às melhores práticas recomendadas pelos fabricantes Zabbix SIA e Grafana Labs.

5.3.2.5.1. A adoção dessa abordagem deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, não gerar custos adicionais de licenciamento e deverá garantir integralmente a conformidade e o suporte oficial da solução Zabbix.

5.3.2.6. A CONTRATADA deverá provisionar o ambiente Zabbix em modo de alta disponibilidade, garantindo redundância, tolerância a falhas e continuidade operacional da solução, conforme as melhores práticas recomendadas pela Zabbix SIA.

5.3.2.7. A CONTRATADA deverá provisionar 1 (um) Zabbix Proxy, em ambiente de nuvem ou em ambiente on-premises da CONTRATANTE, conforme definido pela equipe de fiscalização.

5.3.2.8. A CONTRATADA deverá realizar a instalação, configuração, otimização e aplicação de medidas de segurança (*hardening*) no SGBD PostgreSQL, com extensão TimescaleDB, a ser utilizado pela solução Zabbix.

5.3.2.9. O SGBD deverá ser instalado em servidor dedicado do CONTRATANTE, isolado dos demais componentes da solução Zabbix, de forma a garantir desempenho, segurança e escalabilidade adequados.

5.3.2.10. As atividades relativas a SGBD deverão contemplar, no mínimo:

a) Estruturação adequada do banco de dados, incluindo a criação de tabelas otimizadas para o modelo de dados do Zabbix;

- b) Particionamento automático de dados históricos, visando à melhoria da performance das consultas e à organização eficiente do armazenamento;
- c) Compactação de dados antigos, conforme as melhores práticas recomendadas pela TimescaleDB/TigerData, com o objetivo de reduzir o consumo de recursos sem comprometer a integridade ou a disponibilidade das informações;
- d) Ajustes de performance e *tuning* do SGBD, abrangendo parâmetros de memória, paralelismo, *autovacuum*, *buffers*, índices e demais configurações que assegurem o desempenho ideal da solução nos ambientes de homologação e produção;
- e) Aplicação de práticas de *hardening*, incluindo controle de acesso, criptografia de dados em repouso e em trânsito, auditoria de atividades, desativação de serviços e portas não utilizados, e demais medidas que garantam a segurança, integridade e conformidade do banco de dados com boas práticas de mercado;
- f) Garantia de conformidade com as diretrizes oficiais de suporte do Zabbix e da TimescaleDB/TigerData, assegurando a estabilidade, escalabilidade e sustentabilidade da solução ao longo do tempo.

5.3.2.11. A CONTRATADA deve configurar a integração do backup do banco de dados utilizado pelo Zabbix com a solução de backup utilizada pelo CONTRATANTE.

5.3.2.12. A CONTRATADA deverá garantir ao CONTRATANTE a prestação de operação assistida durante todo o período de implantação dos serviços Zabbix e Grafana, abrangendo esclarecimentos, correções e ajustes necessários à adequada execução do objeto contratual.

5.3.2.13. A CONTRATADA deverá entregar à equipe de fiscalização, ao término da implantação, todos os documentos e artefatos de software gerados durante a execução dos serviços.

5.3.2.14. A CONTRATADA deverá garantir suporte corretivo pós-implantação pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de recebimento definitivo dos serviços de implantação.

5.3.2.14.1. Essa garantia deverá abranger não apenas os servidores que compõem a solução, mas também todos os componentes relacionados ao monitoramento,

incluindo, mas não se limitando a sensores, agentes, conectores, coletores, painéis, scripts, integrações e demais itens monitoradores que façam parte da arquitetura e funcionamento da solução de monitoramento.

5.3.3. ITEM 9 – SUPORTE OFICIAL ZABBIX PLATINUM

5.3.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico oficial da Zabbix SIA no plano Platinum, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com validade mínima de 60 (sessenta) meses, abrangendo:

- a) Atualizações e upgrades;
- b) Suporte técnico nível 3 diretamente com o fabricante;
- c) SLA de atendimento conforme especificações do plano Platinum;
- d) Relatórios técnicos mensais com histórico de chamados.

5.3.3.1.1. Por "suporte técnico oficial" entende-se a identificação e correção de incidentes e problemas, indicação e aplicação de medidas corretivas, soluções de contorno, esclarecimentos e orientações técnicas sobre a solução Zabbix e seus componentes, bem como a recuperação de ambientes em casos de panes, perda de dados e degradação de desempenho.

5.3.3.2. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilização de suporte oficial da Zabbix SIA para 1 (um) servidor Zabbix em modo de alta disponibilidade nativa e 1 (um) Zabbix Proxy, passível de implantação tanto em ambiente de nuvem quanto em ambiente on-premises da CONTRATANTE.

5.3.3.3. O suporte deverá abranger número ilimitado de dispositivos, itens e métricas monitorados, sem custos adicionais para a CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato.

5.3.3.4. O suporte deverá ser prestado, de forma remota, por equipe técnica sediada no Brasil, em língua portuguesa, com acionamento disponível por telefone e por página na internet, abrangendo número ilimitado de ocorrências de suporte.

5.3.3.5. Caberá à CONTRATADA intermediar toda a comunicação com a fabricante Zabbix SIA, sempre que necessário.

5.3.3.6. A CONTRATADA deverá apoiar, remotamente, sem custo adicionais, o CONTRATANTE na realização de atualizações e na implantação de novas versões da solução Zabbix.

5.3.3.7. A CONTRATADA deverá garantir ao CONTRATANTE o acesso a todos os recursos e níveis de serviço previstos na modalidade Platinum do suporte oficial Zabbix, incluindo eventuais atualizações ou alterações futuras definidas pela Zabbix SIA.

5.3.3.8. A CONTRATADA deverá assegurar os prazos de atendimento inicial em conformidade com o suporte oficial da Zabbix, na modalidade Platinum, para todos os chamados da CONTRATANTE.

5.3.3.8.1. Entende-se por atendimento inicial o retorno da CONTRATADA com a identificação do profissional responsável, o registro da previsão de atendimento e a inclusão das informações complementares necessárias à adequada condução da demanda, observados os prazos e condições aqui estabelecidos:

5.3.3.8.2. Para chamados regulares, o atendimento inicial deverá ser iniciado em até 4 (quatro) horas corridas a partir do registro no sistema de chamados.

5.3.3.8.2.1. Chamado regular é aquele relacionado a incidentes, falhas, dúvidas ou requisições que não comprometem de forma crítica a operação da solução Zabbix. Exemplos incluem ajustes de configuração, esclarecimentos sobre funcionalidades, correções pontuais que não afetam a coleta de dados, geração de alertas ou acesso à interface, bem como ocorrências que não impedem o funcionamento geral da solução.

5.3.3.8.3. Para chamados emergenciais, o atendimento inicial deverá ocorrer em até 90 (noventa) minutos corridos, contados a partir do registro no sistema de chamados.

5.3.3.8.3.1. Chamado emergencial é aquele relacionado à indisponibilidade total ou à degradação crítica de um ou mais componentes essenciais da solução Zabbix. Isso inclui falhas na coleta e no armazenamento de dados que comprometam a visibilidade do ambiente; problemas na geração de alertas que impeçam a detecção de incidentes; falhas de acesso ou de conexão com LDAP e SGBD; falhas nas integrações com ITSM

e Grafana; ou degradações de desempenho que inviabilizem o uso da interface ou dos serviços da solução.

5.3.3.8.4. A definição do nível de severidade do chamado (regular ou emergencial) é de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, podendo ser revista a qualquer tempo.

5.3.3.8.4.1. A CONTRATADA deverá acatar de imediato a reclassificação efetuada, adotando as providências necessárias para o cumprimento dos prazos correspondentes ao novo nível de severidade definido.

5.3.3.8.5. Os prazos acima estabelecidos correspondem aos atualmente disponibilizados no site oficial Platinum da fabricante Zabbix SIA (<https://www.zabbix.com/br/support>), sendo a CONTRATADA obrigada a observar eventuais alterações promovidas futuramente pela própria fabricante.

5.3.3.8.6. Se o chamado não for resolvido no primeiro atendimento, a CONTRATADA deverá, sem ônus para a CONTRATANTE, escalar o grupo de profissionais responsáveis pelo desenvolvimento do software Zabbix.

5.3.3.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no prazo máximo de 10 (dez) dias após a reunião inicial, acesso ao suporte oficial para, no mínimo, 3 (três) contatos autorizados da CONTRATANTE, garantindo a esses usuários o direito de abertura ilimitada de chamados por telefone, e-mail ou via web.

5.3.3.10. Todos os chamados deverão ser registrados e controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

5.3.3.11. A CONTRATADA deverá garantir o cumprimento dos prazos de resolução para todos os chamados abertos pela CONTRATANTE, conforme os prazos e condições estabelecidos:

5.3.3.11.1. Chamados classificados como regulares deverão ser resolvidos — por meio de solução definitiva ou de contorno — no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas corridas, contadas a partir do registro do chamado.

5.3.3.11.2. Chamados classificados como emergenciais deverão ser resolvidos — por meio de solução definitiva ou de contorno — no prazo máximo de 18 (dezoito) horas corridas, contadas a partir do registro do chamado.

5.3.3.11.3. Solução definitiva é a ação corretiva que elimina a causa raiz do problema, restaurando plenamente a funcionalidade do serviço e prevenindo a reincidência da falha.

5.3.3.11.4. Solução de contorno é a ação temporária adotada para restaurar ou manter a operação de um serviço em nível minimamente funcional até que uma solução definitiva seja aplicada pela CONTRATADA.

5.3.3.12. O encerramento de chamados poderá ocorrer mediante a aplicação de solução definitiva ou, excepcionalmente, por meio de solução de contorno que assegure a continuidade operacional do sistema.

5.3.3.13. Nos casos em que a causa raiz ainda não tenha sido plenamente identificada ou a solução definitiva não esteja tecnicamente disponível no momento, a CONTRATADA deverá manter o atendimento ativo e implementar a correção definitiva no prazo máximo de 240 (duzentas e quarenta) horas corridas, contadas a partir da aplicação da solução de contorno, sem prejuízo dos demais prazos e obrigações contratuais.

5.3.3.14. A CONTRATADA deverá garantir que não haja reincidência de incidentes/problemas solucionados, dentro do intervalo de 72 (setenta e duas) horas.

5.3.3.15. Antes do encerramento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar a CONTRATANTE para validação, por meio de e-mail ou telefone.

5.3.3.15.1. Chamados encerrados sem anuência da CONTRATANTE ou sem resolução efetiva do problema serão reabertos, e os prazos serão contados a partir da data de abertura original, inclusive para fins de aplicação de sanções contratuais.

5.3.3.16. A CONTRATADA deverá manter cadastro atualizado das pessoas indicadas pelo CONTRATANTE, autorizadas a abrir e validar o encerramento de chamados.

5.3.3.16.1. Sempre que houver necessidade de alteração, a CONTRATADA deverá realizar a atualização do cadastro no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação formal da CONTRATANTE.

5.3.3.17. A CONTRATADA deverá assegurar a realização de sessão remota anuais para ajustes de desempenho, contemplando análise prática do ambiente monitorado e recomendações técnicas para a otimização da performance da solução.

5.3.4. ITEM 10 – TREINAMENTO PERSONALIZADO

5.3.4.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento técnico personalizado remoto síncrono com carga horária mínima de 20 (vinte) horas para uma turma de até 10 (dez) alunos.

5.3.4.1.1. O treinamento deverá ocorrer em até 30 dias após a conclusão do ITEM 8 (instalação e configuração), em datas previamente ajustadas com o CONTRATANTE.

5.3.4.2. A CONTRATADA deverá utilizar ferramenta Microsoft Teams ou outra plataforma compatível com o ambiente da CONTRATANTE e será responsável por prover toda logística para realização dos treinamentos.

5.3.4.3. O treinamento deverá ser ministrado por instrutores certificados como Zabbix Trainer, Zabbix Certified Professional (ZCP) ou Zabbix Certified Expert (ZCE), na versão 7 ou superior, com comprovação documental válida emitida pela Zabbix SIA.

5.3.4.3.1. A documentação deverá conter o nome completo e o CPF de cada instrutor responsável pelo treinamento personalizado.

5.3.4.3.2. A CONTRATADA também deverá comprovar que cada instrutor possui experiência prévia na condução de treinamentos de Zabbix, mediante apresentação de documentos que evidenciem essa atuação, tais como: certificados de participação como instrutor, contratos de prestação de serviços, declarações de clientes atendidos ou outros documentos equivalentes que atestem a experiência profissional na função de instrutor.

5.3.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um laboratório para realização do treinamento, com acesso via INTERNET.

5.3.4.4.1. Os recursos de infraestrutura (hardware e software) do laboratório e o local de instalação serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3.4.5. O conteúdo do treinamento deverá ser customizado e adaptado à solução implantada (ITEM 8 do objeto) no TCE-PR, não se caracterizando assim como oficial da Zabbix SIA, mas devendo contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

5.3.4.5.1. Zabbix (v7 ou superior):

- a) Introdução e visão geral da ferramenta Zabbix;
- b) Conceitos fundamentais e arquitetura da solução;
- c) Componentes principais e estrutura de funcionamento;
- d) Navegação e uso da interface web;
- e) Monitoramento de hosts e criação de templates;
- f) Coleta de dados: agentless e com agente Zabbix;
- g) Criação e gestão de triggers e incidentes;
- h) Itens HTTP, pré-processamento e itens dependentes;
- i) Monitoramento Web, SNMP e IPMI;
- j) Descoberta de baixo nível (LLD);
- k) Inventário automático de hosts;
- l) Configuração de ações e notificações;
- m) Monitoramento de serviços e definição de SLAs;
- n) Criação de dashboards e relatórios nativos;
- o) Administração e operação do Zabbix;
- p) Criação e gestão de dashboards no Grafana;
- q) Análise de desempenho e troubleshooting;
- r) Casos práticos do ambiente do CONTRATANTE.

5.3.4.5.2. Grafana (v12 ou superior):

- a) Introdução ao Grafana e arquitetura;
- b) Interface do usuário: painéis, dashboards e navegação;
- c) Conceitos de variáveis, painéis de controle e filtros dinâmicos;
- d) Integração com fontes de dados: Zabbix, SQL Server e outras;
- e) Tipos de visualizações: gráficos de linha, barra, gauge, heatmaps, tabelas;
- f) Criação e uso de templates de dashboards;

- g) Anotações e alertas visuais;
- h) Organização e boas práticas de estruturação de dashboards;
- i) Gerenciamento de usuários, permissões e compartilhamento;
- j) Utilização de plugins e painéis personalizados;
- k) Backup, versionamento e manutenção de dashboards;
- l) Construção de dashboards avançados;
- m) Interpretação de métricas e relatórios;
- n) Casos práticos do ambiente do CONTRATANTE.

5.3.4.6. O conteúdo e o material didático do treinamento personalizado deverão ser elaborados em formato digital, em língua portuguesa, pela CONTRATADA, e submetidos previamente à aprovação do CONTRATANTE.

5.3.4.6.1. O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, complementações ou a inclusão de tópicos adicionais, conforme as necessidades específicas relacionadas à solução implantada.

5.3.4.6.2. A CONTRATADA compromete-se a atender às solicitações de adequação dentro do prazo acordado entre as partes, assegurando que o treinamento reflita com precisão o ambiente, as boas práticas e os objetivos da CONTRATANTE.

5.3.4.7. Após o treinamento, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, certificado individual para cada participante que obtiver, no mínimo, 70% (setenta por cento) de frequência, contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

- a) Nome do curso;
- b) Nome completo do participante;
- c) Nome e assinatura do instrutor responsável;
- d) Período de realização do treinamento;
- e) Carga horária total;
- f) Conteúdo programático ministrado;

- g) Modalidade do treinamento;
- h) Identificação da CONTRATADA (razão social, CNPJ e logomarca).

5.4. Especificações Aplicáveis ao LOTE 03

5.4.1. ESPECIFICAÇÕES COMUNS A TODOS OS ITENS

5.4.1.1. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas da fabricante SolarWinds.

5.4.2. ITEM 11 - LICENCIAMENTO

5.4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer 7 (sete) licenças oficiais dos produtos Solarwinds Flexible Database Performance Analyzer for virtualized environments and SQL Sentry license per instance – Subscription para ambientes virtualizados e SQL Sentry, com subscrição válida por 60 (sessenta) meses.

5.4.2.2. As licenças deverão ser por instância monitorada, contemplando 7 (sete) instâncias, com direito a atualizações e suporte oficial do fabricante.

5.4.2.3. As licenças fornecidas deverão permitir a migração para novas instâncias ou ambientes, possibilitando a alocação e desalocação entre diferentes instâncias, sem custos adicionais, durante toda a vigência da subscrição.

5.4.2.4. O CONTRATANTE, dentro do limite de até 7 (sete) licenças, reserva-se ao direito de ajustar a quantidade de licenças do SQL Sentry e do DPA conforme a necessidade do ambiente, não ficando vinculada à distribuição inicial.

5.4.2.4.1. Durante a vigência da subscrição, poderá alterar livremente a alocação entre os dois produtos, sem custos adicionais.

5.4.2.5. As licenças deverão incluir funcionalidades completas (full features), não sendo aceitas versões trial, limitadas ou de avaliação.

5.4.2.6. A CONTRATADA deverá garantir a compatibilidade das licenças fornecidas com os sistemas operacionais, versões de banco de dados e ambientes de

virtualização em uso no TCE-PR, mediante comprovação documental emitida pelo fabricante.

5.4.2.7. O software Database Performance Analyzer deve oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- a) Detecção de anomalias com IA: a solução deve utilizar aprendizado de máquina para identificar anomalias de desempenho, prever gargalos e necessidades de armazenamento, e sugerir ajustes proativos.
- b) Monitoramento multiplataforma: deve oferecer monitoramento unificado para múltiplos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBDs), incluindo SQL Server (on-premises e Azure SQL), PostgreSQL, MySQL e MariaDB, com configuração intuitiva.
- c) Otimização de desempenho: deve analisar métricas como tempos de espera, atividade e instruções SQL, fornecendo recomendações para otimização.
- d) Análise de consultas: deve permitir rastreamento, análise e melhoria de consultas e índices, com visualização centralizada do desempenho entre diferentes SGBDs.

5.4.2.8. O software SolarWinds SQL Sentry deve oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

- a) Monitoramento avançado para SQL Server e Azure SQL: deve fornecer visão consolidada das principais métricas de desempenho, com análise detalhada e drill down para identificação da causa raiz.
- b) Sistema de alertas inteligentes: deve permitir configuração de alertas proativos, com condições predefinidas e personalizadas, para antecipar problemas de desempenho.
- c) Análise de índices e consultas: deve capturar e analisar consultas de alto impacto (Top SQL), permitindo ajustes e otimizações.
- d) Previsão de armazenamento com IA: deve prever uso de armazenamento com base em análise preditiva, auxiliando no planejamento de capacidade e prevenção de indisponibilidades.

e) Portal web: deve disponibilizar interface web para acesso a dados de desempenho e gerenciamento remoto.

f) Monitoramento de deadlocks: deve identificar e diagnosticar deadlocks no SQL Server, fornecendo insights para prevenção futura.

5.4.2.9. A solução deve oferecer dashboards personalizáveis e relatórios detalhados sobre desempenho, gargalos e tendências, além de permitir a exportação desses relatórios em múltiplos formatos.

5.4.2.10. Deve também suportar autenticação segura, integração com Active Directory/LDAP/SAML e atender às boas práticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade e a integridade dos dados monitorados.

5.4.2.11. A CONTRATADA deverá assegurar que o licenciamento inclua direitos de uso em ambiente de contingência ou disaster recovery, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.4.2.12. A subscrição deverá compreender suporte técnico especializado com níveis de serviços conforme padrão do fabricante, incluindo atendimento remoto e abertura de chamados junto ao suporte oficial da SolarWinds.

5.4.3. ITEM 12 - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

5.4.3.1. A CONTRATADA deverá realizar instalação e configuração completa das soluções SolarWinds DPA e SQL Sentry, conforme escopo do APÊNDICE M – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO DE BANCO DE DADOS, em ambiente on-premises indicado pelo CONTRATANTE.

5.4.3.2. O serviço deverá ser executado por profissional certificado como SolarWinds Certified Professional (SCP), podendo ser realizado de forma remota, observadas as necessidades técnicas e operacionais do projeto.

5.4.3.3. O CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura necessária de conectividade, processamento e armazenamento de dados para o provisionamento e hospedagem da solução.

5.4.3.4. A CONTRATADA deverá utilizar as versões oficiais estáveis mais recentes dos softwares SolarWinds DPA e SQL Sentry, bem como de todos os componentes de software subjacentes necessários ao pleno funcionamento das ferramentas — incluindo, mas não se limitando a: sistemas gerenciadores de banco de dados, repositórios, drivers, agentes, middlewares, bibliotecas e demais dependências técnicas.

5.4.3.5. A CONTRATADA deverá instalar exclusivamente os componentes contemplados no licenciamento contratado.

5.4.3.5.1. Qualquer adoção de abordagem distinta dependerá de aprovação prévia do CONTRATANTE, não podendo gerar custos adicionais de licenciamento, devendo ainda assegurar integralmente a conformidade e o suporte oficial da SolarWinds.

5.4.3.6. A CONTRATADA deverá provisionar a solução SolarWinds DPA/SQL Sentry em conformidade com as melhores práticas recomendadas pela fabricante, incluindo todas as integrações e configurações necessárias para o monitoramento adequado das instâncias de banco de dados do CONTRATANTE.

5.4.3.7. O CONTRATANTE poderá exigir que os componentes servidores das soluções SolarWinds DPA e SQL Sentry sejam instalados em máquinas virtuais distintas, conforme critérios de arquitetura, segurança ou desempenho.

5.4.3.8. A CONTRATADA deverá realizar a instalação, configuração, otimização e aplicação de medidas de segurança (hardening) nos componentes da solução SolarWinds DPA/SQL Sentry.

5.4.3.9. A CONTRATADA deverá prestar operação assistida durante todo o período de implantação da solução, abrangendo esclarecimentos, correções e ajustes necessários à adequada execução do objeto contratual.

5.4.3.10. A CONTRATADA deverá entregar, ao término da implantação, todos os documentos e artefatos de software gerados durante a execução dos serviços.

5.4.3.11. A CONTRATADA deverá garantir suporte corretivo pós-implantação pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de recebimento definitivo da implantação da solução.

5.4.3.11.1. Essa garantia deverá abranger não apenas os servidores que compõem a solução, mas também todos os componentes relacionados ao monitoramento, incluindo, mas não se limitando a sensores, usuários, agentes, conectores, coletores, painéis, scripts, integrações e demais itens monitoradores que façam parte da arquitetura e funcionamento da solução de DPA/SQL Sentry.

5.4.4. ITEM 13- TREINAMENTO PERSONALIZADO DPA

5.4.4.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento técnico personalizado remoto síncrono com carga horária mínima de 8 (oito) horas para uma turma de até 10 (dez) alunos.

5.4.4.1.1. O treinamento deverá ocorrer em até 30 dias após a conclusão do ITEM 12 (instalação e configuração do DPA), em datas e horários previamente ajustadas com o CONTRATANTE.

5.4.4.2. A CONTRATADA deverá utilizar ferramenta Microsoft Teams ou outra plataforma compatível com o ambiente da CONTRATANTE,

5.4.4.2.1. A CONTRATADA será responsável por prover toda logística para realização dos treinamentos.

5.4.4.3. O treinamento deverá ser ministrado por instrutores certificados como SolarWinds Certified Professional (SCP), com comprovação documental válida emitida pela SolarWinds.

5.4.4.3.1. A documentação deverá conter o nome completo e o CPF de cada instrutor responsável pelo treinamento personalizado.

5.4.4.3.2. A CONTRATADA também deverá comprovar que cada instrutor possui experiência prévia na condução de treinamentos relacionados a produtos SolarWinds, mediante apresentação de documentos que evidenciem essa atuação, tais como: certificados de participação como instrutor, contratos de prestação de serviços, declarações de clientes atendidos ou outros documentos equivalentes que atestem a experiência profissional na função de instrutor.

5.4.4.3.3. O CONTRANTE poderá solicitar que a CONTRATADA disponibilize um laboratório para a realização do treinamento, com acesso via internet.

5.4.4.3.3.1. Nesse caso, os recursos de infraestrutura necessários — incluindo hardware, software e ambiente de hospedagem — serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

5.4.4.4. O treinamento deverá possuir conteúdo customizado e especificamente adaptado à solução implantada (ITEM 12) no TCE-PR, não se caracterizando como um curso oficial da SolarWinds.

5.4.4.5. O conteúdo do treinamento deverá contemplar, com ênfase em operação, configuração, boas práticas e utilização dos principais recursos, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Introdução e visão geral da ferramenta DPA/SQL Sentry;
- b) Conceitos fundamentais e arquitetura da solução;
- c) Componentes principais e estrutura de funcionamento;
- d) Navegação e uso da interface web;
- e) Explicação da arquitetura e funcionamento do DPA/SQL Sentry;
- f) Instalação e configuração inicial do DPA/SQL Sentry;
- g) Administração e atualização do SolarWinds DPA e SQL Sentry;
- h) Análise de desempenho e troubleshooting;
- i) Criação de contas de usuário e atribuição de funções e privilégios;
- j) Configuração de autenticação via Active Directory® ou LDAP;
- k) Gerenciamento de instruções SQL no DPA/SQL Sentry;
- l) Uso das ferramentas do DPA para resolução de problemas comuns de desempenho;
- m) Utilização do Query Tuning Advisor e do Table Tuning Advisor;
- n) Identificação de instruções SQL problemáticas;
- o) Análise de desempenho atual e histórico;

- p) Análise de tipos de espera (Wait Types);
- q) Identificação de bloqueios e deadlocks;
- r) Interpretação de métricas e relatórios;
- s) Detecção de anomalias de desempenho;
- t) Uso de anotações no DPA/SQL Sentry para rastreamento de eventos;
- u) Execução de tarefas relacionadas a alertas no DPA/SQL Sentry;
- v) Execução de tarefas relacionadas a relatórios no DPA/SQL Sentry;
- w) Otimização de consultas;
- x) Práticas aplicadas ao ambiente do TCE-PR.

5.4.4.5.1. O conteúdo e o material didático do treinamento personalizado serão elaborados em formato digital pela CONTRATADA e deverão ser previamente submetidos à aprovação do CONTRATANTE.

5.4.4.5.1.1. O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, complementações ou a inclusão de tópicos adicionais, conforme as necessidades específicas relacionadas à solução implantada.

5.4.4.5.1.2. A CONTRATADA compromete-se a atender às solicitações de adequação dentro do prazo acordado entre as partes, assegurando que o treinamento reflita com precisão o ambiente, as boas práticas e os objetivos do CONTRATANTE.

5.4.4.6. Após o treinamento, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, certificado individual para cada participante que obtiver, no mínimo, 70% (setenta por cento) de frequência, contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

- a) Nome do curso;
- b) Nome completo do participante;
- c) Nome e assinatura do instrutor responsável;
- d) Período de realização do treinamento;
- e) Carga horária total;

- f) Conteúdo programático ministrado;
- g) Modalidade do treinamento;
- h) Identificação da CONTRATADA (razão social, CNPJ e logomarca).

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução Comuns a Todos os LOTES

6.1.1. Em até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência do contrato, a equipe de fiscalização deverá promover Reunião Inicial para esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.1.1.1. Os assuntos tratados na Reunião Inicial deverão ser registrados em ATA.

6.1.1.2. Deverão estar presentes na Reunião Inicial: o fiscal e/ou equipe de fiscalização, o Preposto da empresa e o servidor ou a equipe de planejamento da contratação.

6.2. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 01

6.2.1. ROTINAS COMUNS AOS ITENS 1 A 6

6.2.1.1. Transição Contratual

6.2.1.1.1. Considera-se Transição Contratual o período entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da execução dos serviços.

6.2.1.1.2. Esse processo tem por objetivo a transferência de conhecimento sobre o ambiente de TIC do TCE-PR da atual contratada para a nova CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e aos usuários.

6.2.1.1.3. A transição ocorrerá por meio de reuniões formais, registradas em atas, com a participação de integrantes técnicos e prepostos das contratadas (atual e nova) e da Equipe de Fiscalização.

6.2.1.1.4. Nessas reuniões deverá ocorrer a transferência de informações sobre serviços, processos, procedimentos, documentações e demais aspectos relevantes para a continuidade contratual.

6.2.1.1.5. A CONTRATADA poderá ter acesso técnico aos recursos e soluções de TIC do TCE-PR, exclusivamente para fins de consulta e conhecimento, desde que previamente autorizada e mediante assinatura dos documentos ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO, ANEXO IV - TERMO DE ACESSO À BASE DE DADOS, ANEXO V - TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA ACESSO À REDE e ANEXO VI - TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA ACESSO REMOTO À REDE.

6.2.1.1.6. É vedada qualquer intervenção técnica da nova CONTRATADA durante o período de transição, evitando a sobreposição de responsabilidades sobre o ambiente.

6.2.1.1.7. Durante esse período, a CONTRATADA deverá providenciar a alocação da equipe e submetê-la ao processo de validação pelo CONTRATANTE.

6.2.1.1.8. Até 5 (cinco) dias corridos antes do início da execução efetiva do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar a Relação de Profissionais Alocados no contrato e documentos comprobatórios das equipes iniciais propostas, conforme o APÊNDICE D - PERFIS PROFISSIONAIS.

6.2.1.1.9. A CONTRATADA deverá ainda providenciar os materiais necessários, o cadastro e os acessos institucionais dos profissionais, incluindo a assinatura dos documentos constantes nos ANEXOS III, IV, V e VI.

6.2.1.1.10. É responsabilidade da CONTRATADA disseminar o conhecimento recebido na transição a todas as equipes.

6.2.1.1.11. A transição deverá estar concluída até o último dia útil anterior ao início da execução contratual.

6.2.1.1.12. Não haverá pagamento por parte do CONTRATANTE pelas atividades executadas durante o período de transição, devendo a CONTRATADA incluir os respectivos custos em sua proposta.

6.2.1.2. Ordem de Serviço

6.2.1.2.1. A formalização das demandas destinadas à CONTRATADA será realizada por meio de Ordem de Serviço (OS).

6.2.1.2.2. Após o encaminhamento da OS, o Preposto deverá registrar sua ciência em até 03:00 (três) horas úteis do recebimento, pela forma pactuada entre as partes.

6.2.1.2.3. A ausência de manifestação formal no prazo estipulado implicará no recebimento tácito da OS pela CONTRATADA, para todos os efeitos legais.

6.2.1.2.4. As OS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo perfis profissionais e descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);
- d) data final para disponibilização da equipe;
- e) data de início da execução da OS;
- f) vigência da OS;
- g) Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.2.1.2.4.1. Com exceção do Período de Adaptação Operacional, o prazo máximo para disponibilização da equipe será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser postergado pelo CONTRATANTE mediante formal solicitação justificada da CONTRATADA.

6.2.1.2.4.1.1. A solicitação de prorrogação de prazo deve ser encaminhada ao TCE-PR até 5 (cinco) dias úteis antes do prazo estabelecido na Ordem de Serviço.

6.2.1.2.4.2. Caso a CONTRATADA não cumpra os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, a ocorrência poderá ser considerada inexecução contratual, aplicando-se as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

6.2.1.3. Período de Adaptação Operacional

6.2.1.3.1. O período de Adaptação Operacional corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias corridos de execução contratual, durante a qual a CONTRATADA deverá estabilizar a prestação dos seus serviços após ter se familiarizado com o

ambiente tecnológico do TCE-PR, os processos e procedimentos internos, e adequado seus serviços às diretrizes operacionais e contratuais do CONTRATANTE.

6.2.1.3.2. Nesta fase, a CONTRATADA, já tendo absorvido o conhecimento inicial durante a fase de Transição Contratual, assume a responsabilidade plena pela operação, devendo implantar suas ferramentas e alocar a equipe mínima de forma escalonada.

6.2.1.3.3. A alocação da equipe mínima de 25 profissionais deverá seguir o cronograma de 4 fases detalhado abaixo:

FASE	PRAZO MÁXIMO (CONTADO DA EMIÇÃO DA OS)	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	QTD.
1	Até 10 dias corridos	6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC	Supervisor do Contrato	1
				Gerente de Suporte Técnico de TI	1
				Gerente de Infraestrutura de TI	1
		2	Suporte aos usuários – 2º nível	Analista de Suporte Computacional Sênior	6
	Subtotal da Fase 1				9
2	Até 20 dias corridos	5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior (para Suporte de Datacenter)	1
				Analista de Redes e de Comunicação de Dados Sênior	1
				Subtotal da Fase 2	
	3	Até 30 dias corridos	1	Suporte aos usuários – 1º nível	Técnico de Suporte ao Usuário de TI Sênior
Subtotal da Fase 3				6	
4	Até 60 dias corridos	4	Monitoramento de TIC	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	4
		5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível	Administrador em Segurança da Informação Sênior (para Suporte a Armazenamento e Backup)	1
				Administrador de Banco de Dados Sênior	1

				Especialista em Cloud Sênior (para Suporte a Aplicativos Microsoft e Azure)	1
				Analista de Sistemas de Automação Pleno (para Suporte às ferramentas de monitoramento)	1
			Subtotal da Fase 4		8
			TOTAL GERAL DA EQUIPE MÍNIMA		25

Tabela 19 - Cronograma de alocação da equipe mínima.

6.2.1.3.3.1. O não cumprimento dos prazos estabelecidos para qualquer uma das fases configura inexecução do objeto com consequente rescisão contratual, sujeitando, cumulativamente, a CONTRATADA às sanções administrativas cabíveis.

6.2.1.3.3.2. Para cada fase do cronograma, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação dos profissionais correspondentes.

6.2.1.3.3.3. A equipe de fiscalização terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar e validar (ou rejeitar) os profissionais.

6.2.1.3.3.3.1. Em caso de rejeição, a CONTRATADA terá um novo prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar um substituto.

6.2.1.3.3.4. A CONTRATADA terá o mesmo prazo máximo para fornecer, implantar e colocar em plena operação as ferramentas necessárias a prestação de cada serviço.

6.2.1.3.3.5. Durante o período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá substituir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, qualquer profissional que não se adapte às exigências técnicas, operacionais ou comportamentais do CONTRATANTE, garantindo a continuidade e qualidade da prestação dos serviços.

6.2.1.3.3.6. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados do efetivo início da prestação dos serviços, a versão inicial do PLANO DE AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTO (PAQC), que conterá as ações e estratégias para absorção do conhecimento necessário à execução contratual.

6.2.1.3.3.7. O PAQC estará sujeito à análise e aprovação do CONTRATANTE. Caso sejam identificadas necessidades de ajustes, será acordada entre as partes nova data para a entrega da versão final.

6.2.1.3.3.7.1. O PAQC deverá conter, no mínimo:

- a) Descrição dos meios e recursos que serão empregados para aquisição do conhecimento (por exemplo: vídeos, manuais, treinamentos presenciais ou remotos, sessões práticas, base de conhecimento, entre outros);
- b) Cronograma detalhado de execução, com divisão das atividades por etapas;
- c) Estratégias de disseminação do conhecimento, de forma a garantir que toda a equipe da CONTRATADA absorva as informações necessárias sobre as operações de infraestrutura e os processos de suporte a usuários de TIC (incluindo integração de novos profissionais e incorporação de novos serviços);
- d) Identificação de riscos e pontos de melhoria relacionados à absorção de conhecimento.

6.2.1.3.4. Durante o período de Adaptação Operacional, aplicar-se-á um percentual de isenção sobre eventuais descontos (glosas) decorrentes do não atingimento das metas estabelecidas nos INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR), conforme tabela abaixo:

MÊS	PERCENTUAL ISENÇÃO
1º mês de execução contratual	100%
2º mês de execução contratual	70%
3º mês de execução contratual	40%
A partir do 4º mês de execução contratual	0%

Tabela 20 - Percentual de isenção durante o período de Adaptação Operacional.

6.2.1.3.4.1.1. A aplicação do percentual de isenção previsto no item anterior não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas cabíveis, que poderão ser aplicadas independentemente da fase de adaptação.

6.2.1.3.5. Durante o Período de Adaptação Operacional, além da mobilização da equipe e da implantação/fornecimento das ferramentas, a CONTRATADA deverá

executar as seguintes atividades de estruturação e entregar os artefatos correspondentes para a aprovação da equipe de fiscalização:

- a) Revisão e otimização do Catálogo de Serviços de TIC;
- b) Revisão e otimização dos processos de Gestão de Incidentes e Problemas;
- c) Desenho e implantação do processo de Gestão de Mudanças;
- d) Estruturação da Base de Conhecimento (Metodologia KCS);
- e) Definição do Plano de Comunicação Operacional; e
- f) Desenvolvimento de dashboards de indicadores contratuais, com entregas parciais e ajustes até o final do período.

6.2.1.3.6. A equipe de fiscalização manterá registro sistemático das ocorrências e não conformidades observadas durante o Período de Adaptação Operacional, podendo subsidiar decisões sobre aplicação de sanções ou ajustes contratuais.

6.2.1.3.7. Aplica-se o Período de adaptação Operacional quando houver a implantação de novos serviços (ITENS do objeto ou Áreas de Serviços de Suporte do N3).

6.2.1.3.7.1. Entende-se por “novos serviços” a implantação daquelas equipes que não possuíam alocação de perfil profissionais e passam a contar com um ou mais perfis profissionais, podendo ser aplicável ao Suporte Executivo e as seguintes Área de Serviços de Suporte do N3:

- a) Suporte a Linux;
- b) Suporte a DevSecOps; e
- c) Suporte às ferramentas de tratamento e análise de dados.

6.2.1.3.7.1.1. Não se aplica o Período de Adaptação Operacional à alocação de novos perfis profissionais a equipes que antes já continham alocação de ao menos um perfil profissional.

6.2.1.3.8. Em caso de prorrogação da vigência contratual, o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

6.2.2. ITEM 1 – SUPORTE AOS USUÁRIOS – 1º NÍVEL

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá seguir um modelo operacional que garanta a cobertura contínua do horário de atendimento, o cumprimento dos Instrumentos de Medição de Resultados e o bem-estar de sua equipe, sendo responsável por compor a alocação dos profissionais em turnos e horários de acordo com a demanda.

6.2.2.2. As escalas de trabalho, pausas para descanso e alimentação, e o regime de horas extras (se houver, em caráter excepcional) deverão seguir rigorosamente os ditames da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e das convenções coletivas da categoria.

6.2.2.3. Nenhum profissional de N1 poderá exceder a jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) horas semanais, salvo em situações emergenciais, devidamente justificadas e comunicadas à equipe de fiscalização, com a garantia das devidas compensações legais.

6.2.2.4. A CONTRATADA deverá implementar um sistema de rodízio justo e equitativo para o trabalho em finais de semana e feriados, garantindo que a carga de trabalho nestes períodos seja distribuída por toda a equipe ao longo do mês, evitando o desgaste de profissionais específicos.

6.2.2.5. Para garantir a isonomia e a eficiência no atendimento, a CONTRATADA deverá viabilizar a distribuição automática de chamados, que encaminhará a chamada/conversa para o próximo profissional disponível que esteja há mais tempo ocioso (sem atividades).

6.2.2.5.1. Caso não seja possível implementar de forma automatizada, o gerente da equipe deverá viabilizar um mecanismo de distribuição isonômico entre os profissionais.

6.2.2.5.2. Fica vedada qualquer prática que permita aos profissionais escolherem quais chamados atender, garantindo que todas as solicitações sejam tratadas de forma equitativa, conforme a ordem de chegada e a prioridade.

6.2.2.6. Todo o atendimento, seja verbal ou escrito, deverá ser realizado em língua portuguesa (padrão brasileiro), com linguagem clara, objetiva e cordial.

6.2.2.7. Os atendentes deverão manter uma postura profissional e empática em todas as interações, focando na resolução do incidente ou atendimento da requisição e na satisfação do usuário, mesmo em situações de conflito.

6.2.2.8. A CONTRATADA deverá desenvolver e manter atualizados, no mínimo trimestralmente, scripts (roteiros) mínimos para o atendimento a ser prestado, garantindo a padronização de saudações, encerramentos, procedimentos de escalonamento e comunicação em caso de incidentes maiores.

6.2.2.9. A CONTRATADA deverá desenvolver procedimentos específicos para picos de demanda, degradação/indisponibilidade de algum serviço de TIC e falhas da ferramenta de GSTI.

6.2.2.10. Os scripts de atendimento e os procedimentos específicos tratados nos itens anteriores deverão ser submetidos e formalmente aprovados pela equipe de fiscalização do Tribunal antes de sua implantação e sempre que houver atualizações

6.2.2.11. Ao iniciar seu turno de trabalho, cada profissional de N1 deverá realizar um checklist de preparação que inclui no mínimo:

- a) Validar o login e o funcionamento de todas as ferramentas de trabalho (GSTI, telefonia, chat, monitoramento).
- b) Revisar as notas de passagem de turno da equipe anterior para se atualizar sobre incidentes/problemas em andamento e outras ocorrências relevantes.
- c) Verificar os comunicados institucionais e alertas de monitoramento para estar ciente de qualquer instabilidade ou manutenção programada que possa impactar os usuários.

6.2.2.12. Toda interação com usuários de TIC deverá ser registrada na ferramenta de GSTI, seja por meio da criação de um chamado ou pela inclusão de informações a um chamado existente, ainda que venha por telefonia ou chat.

6.2.2.13. Os chamados registrados deverão conter, no mínimo: identificação do usuário, canal de origem, descrição clara, categoria/serviço, itens afetados, impacto, urgência e evidências (prints/logs quando aplicável).

6.2.2.14. No primeiro contato, o atendente validará a identidade do usuário, confirmará dados essenciais (sistema/serviço, unidade de lotação, extensão do efeito) e verificará se existem chamados correlatos abertos para evitar duplicidade.

6.2.2.15. Em seguida, o atendente aplica o roteiro de qualificação (checklist breve) para: classificar o chamado como Incidente ou Requisição de Serviço, identificar o serviço impactado/solicitado, aferir impacto e urgência e registrar evidências que justifiquem a priorização.

6.2.2.15.1. Em incidentes maiores ou recorrentes, o N1 vincula o chamado a um “chamado pai” existente ou procede com sua abertura.

6.2.2.16. Com base nas regras estabelecidas, o N1 atribui a prioridade resultante do cruzamento impacto x urgência e inicia o diagnóstico rápido adequado ao serviço.

6.2.2.17. A Base de Conhecimento é sempre consultada antes de qualquer ação; se houver artigo aplicável, ele é seguido e vinculado ao chamado.

6.2.2.18. O atendente executa procedimentos de solução respeitando os cronômetros do PRC e PEC e dentro do escopo do N1.

6.2.2.18.1. Se houver solução de contorno, aplica-se para restaurar a operação imediatamente, com registro claro da limitação e encaminhamentos adicionais, se necessários.

6.2.2.18.2. A decisão de escalar não deve esperar o fim do prazo, mas ocorrer assim que o diagnóstico indicar que o problema excede a competência do N1.

6.2.2.18.3. O escalonamento deve ser "qualificado", contendo todas as informações já coletadas, e, mesmo após escalonamento, o N1 deverá manter o usuário informado sobre o andamento, evitando reabertura de contato.

6.2.2.19. A solução só será considerada aplicada após a confirmação formal (verbal ou escrita) do usuário, devendo receber toda a documentação completa da solução e o vínculo ao artigo de conhecimento utilizado.

6.2.2.20. Ao final do expediente, cada atendente deverá registrar no sistema uma nota de passagem de turno clara para a próxima equipe, detalhando o status de chamados críticos ou que exijam acompanhamento especial e as ocorrências relevantes do seu período.

6.2.2.21. Ao detectar um incidente P1, o N1 deve comunicar imediatamente o seu gestor para que possa acompanhar o andamento do chamado e, conforme o caso, para ser instaurado um comitê de tratamento da crise, garantindo a comunicação centralizada com a DTI, a criação do "chamado pai" e a divulgação de comunicados aos usuários.

6.2.2.21.1. Nesta ocorrência, o gestor é o responsável por acionar as equipes de N2/N3 e por garantir que a equipe de N1 forneça todas as informações necessárias para a rápida resolução do problema.

6.2.2.22. A CONTRATADA é responsável pela gestão proativa e contínua de todas as ferramentas tecnológicas que compõem o serviço de N1.

6.2.2.22.1. Gestão da URA:

6.2.2.22.1.1. O gerente do N1 deverá monitorar diariamente o painel de controle da URA para assegurar seu pleno funcionamento.

6.2.2.22.1.2. Em caso de incidente de alto impacto, o gerente será responsável por, em até 15 minutos, ativar a mensagem de áudio de alerta pré-aprovada na URA.

6.2.2.22.2. Gestão da Plataforma de Chat:

6.2.2.22.2.1. O gerente do N1 deverá monitorar continuamente a fila de chat, gerenciar a alocação de atendentes e manter a base de respostas padronizadas sempre atualizada.

6.2.2.22.2.2. O gerente do N1 deverá realizar auditorias semanais para garantir que todas as conversas estão sendo corretamente vinculadas a chamados na ferramenta de GSTI.

6.2.2.22.3. Gestão da Infraestrutura Remota:

6.2.2.22.3.1. A CONTRATADA garantirá que cada atendente execute, no início do turno, um checklist de validação de sua infraestrutura.

6.2.2.22.3.2. Em caso de falha na infraestrutura de um atendente, o gerente de N1 deverá garantir a continuidade do atendimento, remanejando a carga de trabalho, e acionar os meios para restabelecer a capacidade do atendente afetado.

6.2.2.22.3.3. A CONTRATADA é responsável pela manutenção preventiva e segurança de todos os equipamentos.

6.2.2.22.4. Gestão do Sistema de Auditoria:

6.2.2.22.4.1. A CONTRATADA garantirá o funcionamento ininterrupto do sistema de gravação, devendo atender às solicitações de acesso a gravações pela equipe de fiscalização em, no máximo, 4 (quatro) horas úteis.

6.2.2.22.4.2. A CONTRATADA utilizará proativamente o acervo de gravações para a rotina de monitoria de qualidade e treinamento da equipe.

6.2.2.23. O gerente de N1 deverá analisar mensalmente os dados de atendimento para identificar tendências, como os tipos de chamados mais recorrentes, os principais ofensores aos Instrumentos de Medição de Resultados e os picos de demanda.

6.2.2.23.1. Com base na análise, a CONTRATADA deverá, proativamente, apresentar à equipe de fiscalização propostas para a melhoria contínua do serviço, incluindo sugestões de implantação de novas soluções, condução de projetos de infraestrutura de TIC e identificação de necessidades de treinamento para os usuários.

6.2.3. ITEM 2 – SUPORTE AOS USUÁRIOS – 2º NÍVEL

6.2.3.1. A CONTRATADA deverá manter equipe N2 presencial, com cobertura contínua de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 21h, operando em turnos escalonados para respeitar a legislação trabalhista e garantir a disponibilidade de profissionais em todas as faixas horárias.

6.2.3.2. Cada profissional deverá iniciar seu turno realizando checklist com no mínimo:

- a) validação de acesso ao GSTI e disponibilidade de serviços de TIC;
- b) inspeção física e funcional dos kits de ferramentas e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA;
- c) conferência de comunicados internos e alinhamento com a nota de passagem de turno anterior.

6.2.3.2.1. Constatada a falta ou mau funcionamento de qualquer item dos kits de ferramentas ou equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, o profissional registrará

em planilha ou formulário interno da própria CONTRATADA e deverá comunicar imediatamente ao gerente de N2.

6.2.3.2.2. A CONTRATADA deverá tomar as medidas internas necessárias para sanear a irregularidades ou repor os itens em no máximo 3 (três) dias do registro da inconformidade, informando formalmente a equipe de fiscalização do contrato sobre a ocorrência e as providências adotadas.

6.2.3.3. Em seguida, o profissional irá verificar a fila de chamados atribuídos à equipe de N2, identificando os de maior prioridade.

6.2.3.3.1. Quando possível, com base na localização física dos usuários e na prioridade dos chamados, o profissional em conjunto com o gerente, deverá planejar o roteiro de visitas do dia, visando otimizar o tempo de deslocamento.

6.2.3.4. O N2 somente atuará em chamados escalados e triados pelo N1, devendo, ao receber um chamado:

- a) o primeiro profissional disponível aceitará o chamado no sistema, assumindo sua responsabilidade;
- b) imediatamente após o aceite, entrará em contato com o usuário (via telefone ou chat) para se apresentar, confirmar o problema, o local de atendimento e agendar o melhor horário para a visita presencial;
- c) revalidar impacto e urgência, corrigindo quando necessário, para priorizar o chamado conforme matriz de criticidade pertinente.

6.2.3.5. Todos os deslocamentos e atendimentos presenciais deverão ser registrados na GSTI, com horário de chegada, início de execução, evidências fotográficas ou logs, e encerramento do atendimento.

6.2.3.6. Ao chegar ao local de atendimento, o profissional deverá se apresentar novamente e explicar de forma clara os procedimentos que irá realizar.

6.2.3.7. O profissional deverá atuar com discrição, organização e respeito ao ambiente de trabalho do usuário, especialmente em gabinetes e áreas de acesso restrito.

6.2.3.8. O N2 deverá seguir procedimentos padronizados de diagnóstico: inspeção física, verificação de cabos, testes de conectividade, validação de drivers/software, execução de ferramentas de diagnóstico e consulta a logs de sistema.

6.2.3.9. Após a realização do diagnóstico, caso o chamado não esteja sob a competência da equipe de Nível 2, deverá registrar os acompanhamentos na ferramenta de GSTI do CONTRATANTE, informando de forma clara os resultados de sua atuação e, em seguida, deverá encaminhar a solicitação à equipe responsável pela continuidade do atendimento.

6.2.3.10. Em casos de hardware defeituoso, o N2 realizará substituição de peças ou equipamentos, garantindo o registro do número de série e atualização da reserva técnica da DTI.

6.2.3.11. Toda intervenção em hardware deverá ser realizada com os devidos cuidados técnicos, como a desconexão dos equipamentos da energia elétrica.

6.2.3.12. Para equipamentos substituídos, deverá ser efetuado backup/restauração de dados do usuário, mediante autorização formal, garantindo a confidencialidade e a integridade das informações.

6.2.3.13. Problemas relacionados a softwares corporativos homologados deverão ser corrigidos localmente, sempre que estiverem no escopo N2.

6.2.3.14. Durante o atendimento do chamado o profissional deverá:

- a) Usar uniforme ou vestimenta de identificação e crachá da CONTRATADA.
- b) Registrar em detalhes todas as ações na ferramenta de GSTI, com anexos de evidências (fotografias, capturas de tela ou logs).
- c) Utilizar kit de ferramentas técnicas para intervenções em hardware e cabeamento.
- d) Utilizar kit de adaptadores e conectores diversos para testes, conexões e adequações de equipamentos.
- e) Utilizar kit de limpeza técnica para manutenções preventivas e corretivas.
- f) Usar EPI durante todas as intervenções que apresentem riscos físicos ou elétricos.
- g) Transportar de forma segura equipamentos e peças na bolsa ou maleta técnica.
- h) Movimentar equipamentos com uso de carrinho próprio da equipe.

- i) Utilizar escada articulada tipo doméstica (3 degraus) para intervenções em altura reduzida ou escada articulada profissional (6–8 degraus) para intervenções em altura elevada.
- j) Usar ferramentas de checklist ou controle interno para padronização e comprovação das atividades executadas.
- k) Movimentar equipamentos e substituir peças seguindo normas de segurança e EPIs.
- l) Executar limpezas técnicas preventivas e corretivas conforme manuais e boas práticas.

6.2.3.15. Após a solução do problema, o profissional deverá realizar os testes de validação na presença do usuário, demonstrando que o serviço foi restabelecido e obtendo o seu "de acordo" formal.

6.2.3.16. O chamado só poderá ser encerrado após esta validação, com a documentação completa da solução, o registro dos números de série de quaisquer peças substituídas e o vínculo ao artigo de conhecimento relevante.

6.2.3.17. Cada chamado concluído deverá resultar na retroalimentação da base de conhecimento: artigos de resolução, scripts de configuração, boas práticas e/ou recomendações de melhoria.

6.2.3.17.1. O N2 deverá apoiar o N1 fornecendo conteúdos técnicos simplificados para uso em futuros atendimentos de baixa complexidade.

6.2.3.17.2. O gerente do N2 realizará curadoria mensal com amostragem mínima de 5% dos chamados, revisando artigos de bases de conhecimento, qualidade dos registros e causas de reabertura, com ata e plano de ação.

6.2.3.18. A CONTRATADA deverá programar rotinas de manutenção preventiva, como limpeza interna de equipamentos, verificação de cabos, testes de performance e atualização de drivers, em ciclos previamente acordados com a equipe de fiscalização.

6.2.4. ITEM 3 – SUPORTE EXECUTIVO

6.2.4.1. A CONTRATADA deverá manter equipe específica para prestar os serviços de Suporte Executivo, em escala presencial das 9h às 18h, em dias úteis, com alocação de profissionais em turnos para cobertura integral do período.

6.2.4.2. Cada profissional, ao iniciar seu turno, deverá realizar checklist mínimo:

- a) validação de acesso ao GSTI, e-mail e canais de comunicação (URA, chat VIP);
- b) inspeção física e funcional dos kits de ferramentas, de limpeza, equipamentos e vestimentas fornecidos pela CONTRATADA;
- c) verificação dos comunicados internos e eventos programados no calendário institucional;
- d) leitura das notas de passagem de turno do dia anterior, identificando ocorrências pendentes.

6.2.4.2.1. Constatada a falta ou mau funcionamento de qualquer item dos kits de ferramentas ou equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, o profissional registrará em planilha ou formulário interno da própria CONTRATADA e deverá comunicar imediatamente ao gerente do Suporte Executivo.

6.2.4.2.2. A CONTRATADA deverá tomar as medidas internas necessárias para sanar a irregularidades ou repor os itens em no máximo 3 (três) dias do registro da inconformidade, informando formalmente a equipe de fiscalização do contrato sobre a ocorrência e as providências adotadas.

6.2.4.3. O Suporte Executivo deverá solicitar, no início da execução dos serviços, as permissões necessárias para consultar as agendas oficiais do público-alvo para identificar reuniões, sessões ou eventos que ocorrerão no dia.

6.2.4.3.1. Com base na análise das agendas, o profissional deverá, com no mínimo 1 (uma) hora de antecedência, se dirigir aos locais dos eventos (salas de reunião, Plenário, etc.) para realizar uma verificação preventiva completa (checklist de pré-operação), testando todos os recursos de TIC que serão utilizados, garantindo que o ambiente esteja totalmente funcional antes da chegada do executivo.

6.2.4.4. O Suporte Executivo receberá seus chamados exclusivamente pela Fila VIP por meio de ligações direcionadas a seus smartphones corporativos (URA) ou

demandas encaminhadas textualmente (chat ou GSTI), sem necessidade de triagem prévia pelo N1.

6.2.4.4.1. A equipe deverá manter monitoramento constante, durante todo o horário de prestação dos serviços, e exclusivo dos canais de acionamento direto (telefone/chat/GSTI), garantindo atendimento instantâneo.

6.2.4.5. O primeiro profissional disponível deverá registrar o chamado na ferramenta de GSTI quando receber solicitações via ligações/chat ou aceitar o chamado no sistema, assumindo a responsabilidade do atendimento.

6.2.4.5.1. Se a solicitação vier diretamente por meio da ferramenta de GSTI, deverá contatar o usuário executivo em até 15 (quinze) minutos para confirmar o problema e coletar informações iniciais.

6.2.4.6. Em seguida, validará o impacto e urgência, conforme matriz definida, e iniciará deslocamento para o local de atendimento para a realização das tarefas de suporte presencial ou agendará a o atendimento remoto, conforme a natureza da demanda.

6.2.4.7. Em chamados críticos (P1), o deslocamento para atendimento presencial deverá ocorrer em até 10 minutos, salvo nos casos em que o próprio usuário solicitar um agendamento para horário posterior, fato que deverá ser explicitamente registrado no chamado.

6.2.4.8. A equipe do Suporte Executivo deverá manter linha direta de comunicação com N1/N2/N3 até a conclusão do chamado, evitando que o usuário executivo precise interagir com múltiplos níveis.

6.2.4.9. Ao chegar ao local, o profissional deverá se apresentar e estar trajado com seu terno, mantendo cuidados básicos a higiene pessoal (cuidado com odor, cabelo e barba, unhas, perfumes, atenção à saúde bucal, etc) e crachá diferenciado, bem como portar todas as suas ferramentas de trabalho.

6.2.4.10. Antes de iniciar procedimentos, deverá explicar claramente ao usuário quais atividades serão realizadas e a estimativa de tempo.

6.2.4.11. Durante a execução das atividades, o profissional deverá:

a) atuar com máxima descrição, evitando interrupções no trabalho do usuário;

- b) Manter postura e apresentação pessoal condizentes com o ambiente institucional e o protocolo da alta gestão;
- c) adotar postura profissional e linguagem cordial em todas as interações;
- d) empregar as ferramentas e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA;
- e) utilizar o dispositivo móvel fornecido pela CONTRATADA para comunicação imediata com as equipes de N1/N2/N3 e com o gerente do Suporte Executivo;
- f) registrar na ferramenta de GSTI todas as informações relativas aos atendimentos realizados, detalhando demanda, solução aplicada e tempo de resposta;
- g) garantir a confidencialidade das informações tratadas durante o atendimento.

6.2.4.12. Toda intervenção em dispositivos (notebooks, celulares, periféricos) deverá observar:

- a) autorização expressa do usuário para acesso a dados;
- b) sigilo absoluto das informações tratadas;
- c) aplicação de boas práticas de segurança da informação e LGPD.

6.2.4.13. O Suporte Executivo deverá seguir procedimentos padronizados de diagnóstico a serem estabelecidos pelo gerente, considerando minimamente testes de conectividade, validação de drivers, logs, softwares homologados e periféricos.

6.2.4.14. Caso o diagnóstico revele um problema que ultrapassa as competências do Suporte Executivo, o chamado deverá ser escalonado de forma qualificada ao N2/N3, contendo: diagnóstico realizado, ações tentadas, evidências (logs, prints, fotos) e registro de impacto e urgência.

6.2.4.14.1. O Suporte Executivo irá contatar a equipe que recebeu o chamado, explicar a criticidade da situação e acompanhar ativamente a resolução, permanecendo como interlocutor único junto ao usuário, mantendo-o atualizado até o encerramento definitivo do chamado.

6.2.4.15. Em casos de falha em dispositivo móvel (smartphone/tablet), o profissional deverá verificar e-mail, aplicativos corporativos e conectividade.

6.2.4.16. O chamado só será considerado como solucionado após a validação formal do executivo ou de sua equipe de apoio, devendo constar o registro detalhado das ações executadas e da solução aplicada.

6.2.4.16.1. Casos recorrentes deverão resultar na criação de artigos na base de conhecimento para padronizar futuras atuações.

6.2.4.16.2. O gerente do Suporte Executivo deverá realizar mensalmente curadoria da base de conhecimento, validando e atualizando artigos de casos recorrentes.

6.2.4.17. A CONTRATADA é responsável por garantir que sua equipe de Suporte Executivo opere sob o mais estrito sigilo, considerando qualquer informação vista ou ouvida no exercício da função sigilosa.

6.2.4.18. Os profissionais do Suporte Executivo deverão seguir o código de vestimenta com a utilização de terno completo e crachá diferenciado de identificação durante todo o período de expediente.

6.2.4.19. Os profissionais do Suporte Executivo deverão comunicar ao gerente da equipe em até 30 (trinta) minutos do fato qualquer ocorrência relevante, indisponibilidade ou falha de equipamento ou de serviços de TIC.

6.2.4.20. A equipe de Suporte Executivo deverá comparecer às sessões do Tribunal Pleno e Câmaras com antecedência mínima de 30 minutos antes do horário de início, realizando pré-testes nos equipamentos e serviços de TIC.

6.2.4.20.1. Durante o evento, o profissional deverá permanecer de prontidão no local, garantindo suporte imediato em caso de falhas.

6.2.4.21. Ao ser informada de uma viagem oficial, a equipe deverá contatar o gabinete do executivo para agendar uma verificação completa de seus dispositivos móveis (notebook, smartphone), garantindo o funcionamento de VPN, acesso a e-mails e sistemas, e a disponibilidade de todos os acessórios necessários.

6.2.4.22. Para eventos externos ou viagens oficiais, a CONTRATADA deverá designar profissional previamente autorizado pela equipe de fiscalização do contrato, responsável por:

- a) preparar o ambiente tecnológico com antecedência;
- b) realizar testes de conectividade e equipamentos;

c) acompanhar o evento até a sua conclusão.

6.2.4.23. A equipe do Suporte Executivo deverá realizar check-ups no mínimo trimestrais nos equipamentos dos gabinetes, verificando integridade, atualizações, antivírus e conectividade.

6.2.4.24. Todas as rotinas de natureza proativa, incluindo as verificações pré-evento (checklist de pré-operação) e os check-ups trimestrais de equipamentos, deverão ser registradas na ferramenta de GSTI por meio de chamados do tipo "manutenção preventiva".

6.2.4.24.1. Estes registros deverão conter o checklist das atividades executadas e servirão como evidência para a fiscalização do contrato.

6.2.4.25. O Suporte Executivo deverá propor melhorias tecnológicas que aumentem a confiabilidade e a experiência dos usuários da alta gestão.

6.2.5. ITEM 4 – MONITORAMENTO DE TIC (NOC)

6.2.5.1. A operação do NOC será realizada em regime 12x36, com um operador por turno, em caráter presencial e contínuo.

6.2.5.2. Nos 30 minutos finais de seu turno, o operador de NOC deverá preencher um Relatório de Turno, contendo no mínimo:

- a) O status detalhado de todos os incidentes que foram abertos ou que permaneceram em andamento durante seu turno;
- b) Um resumo dos eventos mais relevantes observados, mesmo que não tenham gerado incidentes;
- c) A lista de quaisquer atividades de manutenção ou mudança programada que estejam em andamento ou planejadas para o próximo turno;
- d) Atividades de monitoramento sob demanda programadas ou iniciadas e que requerem sequência;
- e) Qualquer pendência ou recomendação para a próxima equipe.

6.2.5.3. A primeira ação do operador de NOC ao iniciar seu turno, antes mesmo de assumir o monitoramento ativo, é a leitura completa e atenta do Relatório de Turno deixado pela equipe anterior.

6.2.5.4. O operador de NOC deverá registrar formalmente a ciência das informações, confirmando que assumiu a responsabilidade pelos itens em andamento e tomou conhecimento de todas as informações repassadas.

6.2.5.5. Após a leitura, o operador de NOC deverá revisar no painel da ferramenta de GSTI cada um dos incidentes mencionados no relatório para se inteirar de seu status atual.

6.2.5.6. O gerente do NOC é responsável por auditar, diariamente, os Relatórios de Turno, garantindo que a rotina esteja sendo cumprida com a qualidade e o detalhamento necessários, e que nenhuma informação crítica seja perdida entre os turnos.

6.2.5.7. A equipe do NOC deverá manter observação ativa e contínua dos dashboards, telas de monitoramento e sistemas de alerta durante todo o seu turno.

6.2.5.8. Ao receber um alerta, a primeira ação do operador de NOC é analisá-lo para verificar se não se trata de um alarme falso e verificar se o alerta está relacionado a outros eventos simultâneos para entender a real dimensão do problema.

6.2.5.9. Ao validar um alerta como um incidente real, o operador de NOC deverá abrir um chamado do tipo "Incidente" na ferramenta de GSTI, com evidências detalhadas e classificação de criticidade conforme tabela definida no Capítulo 5 (PID/PEC).

6.2.5.10. Com o chamado aberto, o operador de NOC executará procedimentos de diagnóstico, aplicará a priorização de incidentes para classificar corretamente o chamado, registrando todas as evidências.

6.2.5.11. Em seguida, irá verificar se existe um procedimento padrão documentado e aprovado para o tratamento do alerta específico que originou o incidente, podendo, com base no resultado da consulta, seguir dois caminhos:

6.2.5.11.1. Caso exista um procedimento padrão aprovado para o alerta em questão, o operador de NOC deverá:

- a) Seguir o procedimento padrão rigorosamente e na ordem exata, em todos os passos descritos;
- b) Documentar os resultados de cada passo executado no chamado o resultado.
- c) Se o procedimento padrão for concluído com sucesso, o operador deverá validar, por meio das ferramentas de monitoramento, se o serviço foi restabelecido e se o alerta original foi resolvido.
- d) Se o procedimento padrão falhar ou se, ao final, o serviço não for restabelecido, o operador de NOC deverá realizar o escalonamento para o N3.

6.2.5.11.2. Caso não haja procedimento padrão para tratar o alerta ou a sua execução falhou, o operador de NOC deverá realizar o escalonamento do chamado para o N3 antes de expirar o Prazo de Escalonamento (PEC), conforme a tabela de criticidade do serviço.

6.2.5.11.3. Se o incidente ocorrer fora do horário de expediente da equipe de N3 (definido das 8h às 17h), o operador do NOC é responsável por acionar o profissional de sobreaviso do N3.

6.2.5.11.4. Após o acionamento, o operador do NOC deverá permanecer disponível para a equipe de N3, prestando todo o apoio necessário, como a execução de comandos básicos para coleta de informações adicionais (logs, status de serviços) ou a realização de testes.

6.2.5.11.5. O operador de NOC permanecerá responsável pelo acompanhamento do incidente até o seu encerramento, registrando no GSTI cada atualização fornecida pelo N3 ou fornecedor, e monitorando se os prazos contratuais de resolução estão sendo cumpridos.

6.2.5.12. Para incidentes classificados como prioridade crítica ou de alto impacto, o operador de NOC deverá notificar a equipe de N1 (para comunicação institucional aos usuários) e a equipe de fiscalização do contrato ou pontos de contato designados por ela, conforme Plano de comunicação aprovado.

6.2.5.13. O NOC deverá realizar inspeções periódicas em painéis de monitoramento e dashboards para validação da integridade das métricas e dos alarmes ativos, bem

como, se houver, do funcionamento das integrações automáticas com a ferramenta de GSTI.

6.2.5.14. O NOC deverá executar o Plano de Testes e Simulações de Resposta a Incidentes críticos, conforme cronograma e procedimentos elaborados pela CONTRATADA e submetidos à aprovação da equipe de fiscalização do contrato.

6.2.5.14.1. O plano deverá ser apresentado pela CONTRATADA e será analisado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato.

6.2.5.14.2. Caberá ao NOC apenas a execução operacional das simulações aprovadas, registrando os resultados na ferramenta de GSTI.

6.2.5.15. O NOC deverá verificar continuamente e atuar sobre alarmes e alertas emitidos por sistemas e sensores dos datacenters do TCE-PR, aplicando os mesmos procedimentos descritos acima, incluindo climatização, energia, segurança física e detecção de incêndio.

6.2.6. ITEM 5 – OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC – 3º NÍVEL

6.2.6.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de prestação de serviços de todas as Áreas de Serviços de Suporte do N3 em dias úteis, no horário das 08h00 às 17h00.

6.2.6.1.1. Fora deste horário, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da prestação dos serviços em regime de sobreaviso por meio do acionamento do profissional de N3 em plantão.

6.2.6.2. O N3 atua como a última linha de suporte técnico, tratando as demandas que não puderam ser resolvidas pelas equipes de N1, N2 ou NOC.

6.2.6.3. A comunicação do N3 sobre o andamento de um chamado deverá ser constante com intervalos de no máximo de 12 (doze) horas úteis, sendo sempre registrada na ferramenta de GSTI.

6.2.6.4. O trabalho da equipe de N3 é dividido em duas frentes principais e complementares: o tratamento de demandas reativas (escalonadas) e a execução de atividades proativas (planejadas):

6.2.6.4.1. Tratamento de demandas reativas (incidentes, problemas e requisições escaladas):

6.2.6.4.1.1. Ao receber um chamado escalado, o especialista de N3 deverá revisar todo o histórico do chamado, incluindo o diagnóstico e as ações já executadas pelas equipes anteriores, para validar a pertinência do escalonamento.

6.2.6.4.1.2. Em seguida, fará um diagnóstico aprofundado, utilizando ferramentas especializadas e seu conhecimento técnico, visando identificar a causa-raiz do problema.

6.2.6.4.1.3. Para incidentes complexos, o especialista deverá documentar no chamado um plano de ação claro, incluindo os passos para a solução e um plano de *rollback* (reversão), se aplicável.

6.2.6.4.1.4. Registrar todas as atividades na ferramenta de GSTI, contendo descrição técnica, ações executadas e evidências objetivas (prints, logs, relatórios, scripts, outputs de comandos).

6.2.6.4.1.5. Manter acompanhamento ativo dos chamados, com atualização obrigatória a cada 12 horas úteis, até o encerramento definitivo.

6.2.6.4.1.6. Por fim, o especialista de N3 deverá aplicar uma solução de contorno para restabelecer o serviço rapidamente ou a solução definitiva para corrigir a causa-raiz.

6.2.6.4.1.6.1. Chamados com solução de contorno devem registrar também a previsão de prazo para solução definitiva.

6.2.6.4.1.7. Após aplicar a solução, o especialista de N3 deverá monitorar o serviço para garantir que a falha foi sanada e, então, documentar detalhadamente a solução final no chamado, informando ao N1 para que a comunicação ao usuário seja feita.

6.2.6.4.1.7.1. O encerramento de chamados deve conter validação técnica e, quando aplicável, validação do usuário ou da fiscalização.

6.2.6.4.1.8. Um Plano de Testes estruturado será exigido nos chamados de N3 que se enquadrem em uma ou mais das condições abaixo:

- a) O mesmo incidente ou falha ocorre 3 vezes ou mais em um período de 30 dias.

- b) Incidentes que impactem mais de 10% dos usuários simultaneamente, ou que afetem serviços classificados como peso 4 ou 5 no quadro de criticidade.
- c) Quando envolver plataformas corporativas de larga escala (em utilização por mais de).
- d) Chamados que não obtiveram solução definitiva em até 16 horas úteis (mesmo que haja solução de contorno).

6.2.6.4.1.9. Após a resolução de um incidente ou problema complexo, o especialista de N3 deverá criar ou atualizar a documentação correspondente na Base de Conhecimento, com foco em:

- a) Criar Procedimentos Padrão detalhados para o NOC, permitindo que a equipe de monitoramento possa tratar alertas similares no futuro.
- b) Criar artigos de conhecimento com diagnósticos simplificados para as equipes de N1 e N2, permitindo que elas ampliem sua capacidade de resolução.

6.2.6.4.2. Execução de atividades proativas (rotinas de manutenção preventiva):

6.2.6.4.2.1. As Áreas de Serviços de Suporte do N3 deverão executar um conjunto de atividades proativas com frequência mínima estabelecida, conforme previsto no APÊNDICE I – LISTA DE ATIVIDADES PROATIVAS DO N3.

6.2.6.4.2.2. Este conjunto de atividades poderá ser modificado pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, sendo sua aplicação válida somente no mês subsequente de execução contratual.

6.2.6.4.2.3. O resultado da execução de cada uma destas atividades deverá ter suas evidências registradas na ferramenta de GSTI.

6.2.6.5. A equipe de N3 é a principal executora de mudanças técnicas na infraestrutura de TIC do Tribunal.

6.2.6.5.1. Qualquer alteração no ambiente de produção exigirá a abertura de uma Requisição de Mudança (RDM), detalhando o plano de execução, o plano de testes, o plano de rollback e o impacto da mudança, que deverá ser submetida e aprovada pelo comitê de controle de mudanças do Tribunal antes de sua execução.

6.2.6.6. Os especialistas do N3 devem intermediar todos os acionamentos a fornecedores de forma ativa (não só abrir chamados), atuando em conjunto desde o registro do chamado até a solução do problema.

6.2.6.7. Qualquer atuação remota deve ocorrer mediante uso de ferramentas homologadas pelo CONTRATANTE.

6.2.6.8. Todas as intervenções, inclusive scripts de automação, devem ser registradas com logs rastreáveis para auditoria posterior.

6.2.6.9. No caso de scripts de automação, além dos logs, deverão possuir documentação que detalhe o código gerado com explicações de cada elemento utilizado.

6.2.6.10. Os profissionais de N3 que atuarão em sobreaviso deverão estar indicados em escala mensal apresentada pela CONTRATADA até o último dia útil do mês anterior à sua vigência, com identificação nominal, perfil técnico e período de plantão.

6.2.6.10.1. A ordem dos perfis escalados no regime de sobreaviso poderá ser alterada pela CONTRATANTE mediante solicitação formal, com antecedência mínima de 3 (três) dias corridos.

6.2.6.10.2. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais escalados para sobreaviso não estejam simultaneamente em jornada ordinária, sendo vedada a sobreposição de horários.

6.2.6.10.3. Os profissionais em sobreaviso deverão ter pleno acesso remoto aos ambientes da CONTRATANTE, mediante VPN, autenticação multifator e demais requisitos definidos pela equipe de fiscalização.

6.2.6.10.4. O sobreaviso também poderá ser utilizado para execução de intervenções programadas e janelas de manutenção previamente agendadas, ainda que não decorrentes de incidentes ou eventos críticos, desde que previamente autorizadas pelo CONTRATANTE.

6.2.6.10.4.1. A solicitação de utilização do sobreaviso para intervenções programadas deverá ser apresentada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas corridas.

6.2.7. ITEM 6 – APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE TIC

6.2.7.1. O serviço deverá estar plenamente disponível de forma presencial em dias úteis, das 08h às 18h.

6.2.7.1.1. Durante o período o intervalo de almoço, ao menos um dos membros da equipe deverá estar disponível presencialmente.

6.2.7.2. Ao iniciar a jornada de prestação dos serviços:

6.2.7.2.1. Cada gerente deverá:

- a) Consultar os relatórios de desempenho do dia anterior;
- b) Validar indicadores de performance dos serviços, incluindo chamados de prioridades mais elevadas em aberto;
- c) Revisar as notas de passagem de turno de suas equipes;
- d) Identificar pendências ou riscos que exigem comunicação imediata ao Supervisor.

6.2.7.2.2. O supervisor deverá:

- a) Reunir-se rapidamente com os gerentes para consolidar panorama diário;
- b) Validar prioridades de incidentes em andamento e planos de ação;
- c) Definir pautas para comunicação com a equipe de fiscalização, quando necessário.

6.2.7.3. Durante a jornada diária de prestação dos serviços cada profissional deverá executar no mínimo as seguintes atividades:

6.2.7.3.1. Gerente de suporte técnico:

- a) Acompanhar em tempo real os chamados em execução nas filas de N1/N2/Executivo;
- b) Tratar e responder a quaisquer escalonamentos ou reclamações de usuários que tenham sido registrados;
- c) Monitorar as escalas e turnos, corrigindo desvios de cobertura;
- d) Validar registros na Base de Conhecimento, assegurando retroalimentação contínua;

- e) Realizar monitoria de qualidade em amostra diária de atendimentos.

6.2.7.3.2. Gerente de infraestrutura:

- a) Validar alarmes e relatórios do NOC;
- b) Monitorar individualmente cada chamado em aberto nas filas do N3;
- c) Garantir que escalas de sobreaviso de N3 estejam ativas e funcionais;
- d) Acompanhar incidentes críticos e assegurar escalonamento tempestivo;
- e) Validar RCAs (Relatórios de Causa-Raiz) entregues e garantir aplicação de planos corretivos.

6.2.7.3.3. Supervisor:

- a) Consolidar informações recebidas dos gerentes;
- b) Garantir comunicação fluida entre todas as áreas de suporte;
- c) Monitorar dashboards integrados (GSTI, monitoramento, disponibilidade);
- d) Informar a equipe de fiscalização sobre riscos, desvios ou incidentes críticos em andamento.

6.2.7.4. O supervisor deverá conduzir, no início de cada dia útil, uma Reunião Diária de alinhamento com os dois gerentes para minimamente:

- a) Revisar o status de incidentes críticos e de alta prioridade em andamento.
- b) Analisar os principais indicadores do dia anterior.
- c) Alinhar as prioridades e os focos de atuação para o dia.

6.2.7.5. O supervisor deverá conduzir, no primeiro dia útil de cada semana, uma Reunião Tática Semanal com os gerentes para minimamente:

- a) Apresentar e analisar os resultados consolidados dos IMRs da semana anterior;
- b) Discutir em detalhe os incidentes de maior impacto ocorridos;
- c) Revisar o andamento dos planos de ação e de melhoria contínua;
- d) Planejar o acompanhamento de mudanças ou eventos importantes programados para a semana.

6.2.7.6. O gerente de suporte técnico deverá conduzir semanalmente uma reunião de feedback com os profissionais de cada uma de suas equipes, apresentando os resultados da monitoria e os indicadores de desempenho.

6.2.7.7. O gerente de infraestrutura semanalmente deverá minimamente:

- a) Consolidar e revisar os relatórios das atividades proativas de N3 executadas na semana.
- b) Revisar e validar os relatórios de Análise de Causa-Raiz (RCA) para os incidentes críticos resolvidos;
- c) Apresentar o planejamento de janelas de manutenção para aprovação no Comitê de Mudanças do Tribunal.

6.2.7.8. Cada gerente deverá elaborar e manter um Plano de Contingência abrangente para sua respectiva esfera de atuação, assegurando a continuidade dos serviços em caso de falha ou indisponibilidade de ferramentas, recursos ou profissionais.

6.2.7.8.1. Cada plano deverá ser submetido à equipe de fiscalização em até 90 (noventa) dias após o início da vigência do contrato para aprovação, e/ou ajustes.

6.2.7.8.2. Os planos deverão prever testes periódicos dos serviços prestados ou fornecidos pela CONTRATADA, bem como testes anuais ou semestrais de simulação de desastres ou indisponibilidade de serviços de TIC.

6.2.7.9. O supervisor, como representante da CONTRATADA, deverá encaminhar até o 5º (quinto) dia útil de cada mês os documentos seguintes documentos relacionados aos serviços prestados no mês anterior:

6.2.7.9.1. Pré-faturamento dos Serviços, contendo, no mínimo:

- a) valores a serem recebidos pela prestação dos serviços referentes ao mês anterior;
- b) informações detalhadas dos serviços executados, acompanhadas de suas respectivas quantidades; e
- c) demais informações necessárias ao processo de fiscalização contratual, que posteriormente comporão as Faturas/Notas Fiscais.

6.2.7.9.2. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Suporte aos usuários – 1º nível (N1), contendo, no mínimo:

- a) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e da primeira tratativa aplicada pelo N1, contemplando as tratativas dentro e fora do PIAC;
- b) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de escalonamento por parte do N1, contemplando aqueles com repasse dentro e fora do PEC;
- c) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de resolução aplicada pelo N1, contemplando aqueles com solução dentro e fora do PRC;
- d) Chamados solucionados pelo N1 com eventos de reabertura e/ou soluções recusadas pelos usuários;
- e) Resultados das pesquisas de satisfação dos usuários em relação aos chamados solucionados pelo N1;
- f) Chamados solucionados pelo N1 que possuem e aqueles que não possuam Base de Conhecimento vinculada;
- g) Chamadas recebidas pelo N1 com suas respectivas datas/horas de início da ligação por parte do usuário e datas/horas em que o atendente recebeu a chamada (iniciou a conversa), contemplando aquelas ligações que excederam ou que ficaram dentro do média de espera em fila de atendimento;
- h) Quantitativo de chamadas recebidas e que foram abandonadas pelo usuário antes de serem atendidas pelos profissionais de N1;
- i) Chamadas recebidas pelo N1 com suas respectivas durações desde o momento em que a ligação foi atribuída a um atendente até o seu encerramento, contemplando aquelas que excederam ou que ficaram dentro do tempo médio de atendimento;
- j) Chats (mensagens via canais de comunicação) recebidos pelo N1 com suas respectivas datas/horas de registro da mensagem por parte do usuário e datas/horas de registro da primeira resposta do atendente, contemplando aquelas conversas que excederam ou que ficaram dentro do tempo médio para a primeira resposta;

k) Quantitativo total de chamadas e chats de mensagens direcionados ao N1 e quantidade total de chamados registrados na ferramenta de GSTI referentes a cada canal de atendimento;

l) Chamados tratados pelo N1 com inconformidades (documentação insuficiente, classificação e escalonamentos incorretos, soluções inconclusivas, não atendimentos a normas ou descumprimentos contratuais) detectadas;

m) Quantitativo total de chamados registrados e resolvidos em N1; e

n) Percentual total de disponibilidade de plataforma tecnológica que sustenta a prestação dos serviços de N1, acompanhado de memória de cálculo que conste minimamente o percentual de disponibilidade individual de cada um dos elementos da plataforma (URA, Plataforma Unificada de Chat e ferramenta de GSTI) e todos os eventos de indisponibilidade com data/hora de cada ocorrência.

6.2.7.9.3. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Suporte aos usuários – 2º nível (N2), contendo, no mínimo:

a) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e da primeira tratativa aplicada pelo N2, contemplando as tratativas dentro e fora do PIAC;

b) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de resolução aplicada pelo N2, contemplando aqueles com solução dentro e fora do PRC;

c) Chamados solucionados pelo N2 com eventos de reabertura e/ou soluções recusadas pelos usuários;

d) Resultados das pesquisas de satisfação dos usuários em relação aos chamados solucionados pelo N2; e

e) Chamados tratados pelo N2 com inconformidades (documentação insuficiente, classificação e escalonamentos incorretos, soluções inconclusivas, falta de feedback, não atendimentos a normas, não utilização de ferramentas ou descumprimentos contratuais) detectadas.

6.2.7.9.4. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Suporte Executivo, contendo, no mínimo:

- a) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e da primeira tratativa aplicada pelo Suporte Executivo, contemplando as tratativas dentro e fora do PIAC;
- b) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de resolução aplicada pelo Suporte Executivo, contemplando aqueles com solução dentro e fora do PRC;
- c) Chamados solucionados pelo Suporte Executivo com eventos de reabertura e/ou soluções recusadas pelos usuários;
- d) Resultados das pesquisas de satisfação dos usuários em relação aos chamados solucionados pelo Suporte Executivo;
- e) Quantitativo total de chamadas e chats de mensagens direcionados ao Suporte Executivo e quantidade total de chamados registrados na ferramenta de GSTI; e
- f) Chamados tratados pelo Suporte Executivo com inconformidades (documentação insuficiente, classificação e escalonamentos incorretos, soluções inconclusivas, não atendimentos a normas, não utilização de ferramentas ou descumprimentos contratuais) detectadas.

6.2.7.9.5. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Monitoramento (NOC), contendo, no mínimo:

- a) Alertas apresentados por mais de 15 minutos interrompidos nas ferramentas de monitoramento e os seus chamados correspondentes na ferramenta de GSTI ou justificativas para as ausências de registro de chamado;
- b) Chamados registrados pelo NOC com suas respectivas datas/horas de abertura e de atribuição a um profissional de N3 ou a um grupo solucionador, contemplando as atribuições realizadas dentro e fora do PEC;
- c) Quantidade de chamados registrados e solucionados pelo NOC e a quantidade de chamados registrados pelo NOC, mas resolvidos por outro grupo solucionador; e
- d) Chamados tratados pelo NOC com inconformidades (documentação insuficiente, classificação e escalonamentos incorretos, soluções inconclusivas, não atendimentos a normas, não utilização de ferramentas ou descumprimentos contratuais) detectadas.

6.2.7.9.6. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Operações de Infraestrutura de TIC – 3º Nível (N3), contendo, no mínimo:

- a) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e da primeira tratativa aplicada pelo N3 durante o horário de expediente, contemplando as tratativas dentro e fora do PIAFS;
- b) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e da primeira tratativa aplicada pelo N3 fora do horário de expediente (em sobreaviso), contemplando as tratativas dentro e fora do PIADS;
- c) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de solução de contorno pelo N3, contemplando aqueles dentro e fora do PSC;
- d) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de solução definitiva pelo N3, contemplando aqueles dentro e fora do PRD;
- e) Chamados com suas respectivas datas/horas de abertura e de proposição do PRD pelo N3, contemplando aqueles dentro e fora do PSC (prazo para propor PRD);
- f) Chamados solucionados pelo N3 com eventos de reabertura e/ou soluções recusadas;
- g) Relação de chamados que estiveram no grupo do N3 com seus acompanhamentos, contendo datas/horas de cada registro por parte da equipe de N3, bem como lista de chamados com intervalos de tempos superiores aos estabelecidos sem registro de acompanhamento do N3;
- h) Chamados tratados pelo N3 com inconformidades (documentação insuficiente, classificação e escalonamentos incorretos, soluções inconclusivas, falta de feedback, não atendimentos a normas, não utilização de ferramentas ou descumprimentos contratuais) detectadas;
- i) Chamados solucionados pelo N3 em que houve a necessidade de atuação técnica da equipe da gerência de Infraestrutura do TCE-PR;
- j) Listagem de atividades proativas (rotinas de manutenção preventiva) executadas por cada área de Serviço de Suporte do N3, constando data/hora de realização, profissional que executou e link para acesso do relatório que contém evidências de cada execução;

k) Percentual de disponibilidade individual e global dos serviços de TIC sustentados pelo N3, bem como todos os eventos de indisponibilidade com data/hora de cada ocorrência; e

l) Escala de sobreaviso praticada no período, contemplando uma tabela clara mostrando, para o mês de referência, qual profissional esteve designado em cada período (noites de dias úteis e finais de semana/feriados); e

m) Informações relativas aos acionamentos dentro do sobreaviso, contendo lista de acionamentos no mês com o nome de cada profissional acionado, data e horário de cada acionamento, tempo de resposta para cada acionamento, total de horas em que atuou dentro de cada acionamento, total de horas em adicional noturno, descrição da ocorrência e solução aplicada, e o respectivo número do chamado registrado na ferramenta de GSTI que contenha todas as evidências de atuação.

6.2.7.9.7. Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços de Apoio a planejamento e Gestão, contendo, no mínimo:

a) Lista de perfis profissionais planejados para alocação (previstos) e efetivamente em atuação em cada equipe, contendo a quantidade de dias previstos de atuação de cada perfil e em que efetivamente atuaram, bem como todas as ocorrências de ausências e/ou desligamentos de profissionais.

b) Quantidade de chamados resolvidos pela CONTRATADA, lista de novos artigos de base de conhecimento criados, quantidade total de base de conhecimentos no último dia do mês e lista de artigos de bases de conhecimento atualizadas no período;

c) Listas de capacitações aplicadas a cada equipe, contendo a carga horária total, o nome de cada participante e um link para os materiais utilizados;

d) Projetos em planejamento técnico, em andamento, em fase de ajustes e encerrados, contendo suas datas de começo e término de elaboração do planejamento e de execução, tanto as previstas quanto as efetivadas; e listas de seus respectivos entregáveis principais com a situação de cada um (entregue ou a ser entregue);

- e) Produtividade da equipe, avaliando o desempenho individual dos membros de cada equipe, identificando os mais produtivos e formas de equilibrar a carga de trabalho;
- f) Volume de chamados por canal de atendimento para compreender quais são mais utilizados;
- a) Histórico de chamados de TIC registrados com vistas a identificar padrões e prever demandas futuras para planejamento proativo, histórico de chamados registrados x solucionados por equipe para comparar o volume de chamados abertos com os resolvidos e avaliar a eficiência e histórico de chamados por horário e dia da semana a fim de detectar picos de demanda para adequar a escala de trabalho da equipe e avaliar a distribuição das atividades ao longo da semana;
- g) Resumo das principais mudanças (gestão de mudanças) executadas no ambiente no período;
- h) Resultado dos indicadores de desempenho do contrato, incluindo aqueles dentro e fora das metas estabelecidas, contendo uma comparação com menos os 3 (três) últimos meses e os respectivos resultados em termos de ajustes dos pagamentos (glosas ou bonificações);
- i) Resumo de melhorias implementadas, feedbacks positivos relevantes e principais conquistas no período, bem como das dificuldades encontradas e das indicações de correções/ajustes necessários;
- j) Lista de incidentes de maior impacto com uma explicação concisa da causa-raiz de cada um e respectivas recomendações de melhorias para evitar novas ocorrências; e
- k) Indicação das principais ações e novas propostas de melhoria a serem implementadas no mês seguinte, com responsável e prazo, com vistas a evolução da efetividade na prestação dos serviços.

6.2.8. ITEM 7 – PROJETOS DE INFRAESTRUTURA

6.2.8.1. A execução de cada projeto seguirá um fluxo de trabalho estruturado, iniciado sempre por demanda do CONTRATANTE, conforme detalhado a seguir:

6.2.8.1.1. Emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo Tribunal:

6.2.8.1.1.1. Todo projeto se iniciará com a emissão de uma Ordem de Serviço (OS) formalizada pelo CONTRATANTE na ferramenta de GSTI.

6.2.8.1.1.2. A OS deverá registrar a necessidade identificada e conter os seguintes elementos mínimos, que servirão de insumo para a elaboração do planejamento técnico:

- a) Título e breve descrição da necessidade ou problema identificado;
- b) Objetivos, contexto e justificativa da demanda;
- c) Unidade requisitante (interna ou externa à DTI);
- d) Responsável técnico ou ponto focal indicado pelo CONTRATANTE;
- e) Premissas ou requisitos mínimos desejáveis, se houver;
- f) Recursos necessários;
- g) Escopo e não escopo;
- h) Riscos pré-identificados, restrições técnicas e/ou operacionais conhecidas;
- i) Impactos previstos;
- j) Eventuais dependências;
- k) Contingências para insucesso do projeto;
- l) Condições de pagamento em caso de insucesso do projeto;
- m) Prazo desejado para atendimento (conclusão do projeto).

6.2.8.1.2. Elaboração do Planejamento Técnico pela CONTRATADA:

6.2.8.1.2.1. Após receber a OS, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para avaliar a viabilidade e informar o prazo para a entrega de um Planejamento Técnico detalhado.

6.2.8.1.2.2. O Planejamento Técnico é a proposta de execução do projeto por parte da CONTRATADA e deverá conter, no mínimo:

- a) Avaliação de soluções (descrição e avaliação técnica de cada uma delas) para o problema ou necessidade que gerou o projeto, bem como indicação de qual melhor irá atender, incluindo justificativas fundamentadas;
- b) Proposta tecnológica e topologia da solução;
- c) Levantamento de requisitos de hardware e software;
- d) Recursos humanos da CONTRATADA (dados e perfis profissionais) e do CONTRATANTE (quantidade e papéis) alocados e necessários ao projeto;
- e) Descrição das atividades técnicas e entregáveis previstos;

- f) Cronograma detalhado, com marcos de validação;
- g) Estimativa de esforço detalhada (em horas técnicas) por atividades;
- h) Análise de riscos e plano de mitigação, bem como impactos identificados na implantação;
- i) Plano de rollback em caso de insucesso das atividades ou do projeto;
- j) Estimativa de UPs conforme metodologia descrita neste Termo de Referência.

6.2.8.1.2.3. O Planejamento Técnico deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da OS, salvo prorrogação justificada e aceita formalmente pelo CONTRATANTE.

6.2.8.1.3. Análise e aprovação pelo Tribunal:

6.2.8.1.3.1. A Equipe de Fiscalização do contrato fará a análise do Planejamento Técnico, podendo solicitar ajustes.

6.2.8.1.3.2. A execução do projeto só poderá ser iniciada após a aprovação formal do Planejamento Técnico pelo CONTRATANTE.

6.2.8.2. Para mensurar o esforço e remunerar adequadamente cada projeto, será adotado o modelo de cálculo por Unidade de Projeto (UP).

6.2.8.3. A quantidade de UPs de um projeto será calculada a partir da análise de sua complexidade e do esforço técnico estimado, seguindo 4 etapas:

6.2.8.3.1. Etapa 1: Apuração da complexidade do projeto:

6.2.8.3.1.1. A CONTRATADA deverá avaliar o projeto quanto a seis fatores de complexidade, conforme tabela abaixo:

Fator	Descrição
F1	Tecnologia envolvida
F2	Áreas de serviço envolvidas
F3	Participação de recursos externos
F4	Interação com outros projetos
F5	Quantidade de perfis profissionais envolvidos
F6	Volume de entregáveis principais

Tabela 21 - Fatores de complexidade dos projetos.

6.2.8.3.1.2. Cada fator deverá ser graduado entre 1 e 3 pontos (não cumulativos), de acordo com os critérios a seguir:

F1. Tecnologia envolvida: avalia o grau de domínio e estabilidade da tecnologia principal a ser utilizada no projeto.

Graduação:	
Peso 1	A tecnologia é amplamente conhecida e utilizada pelo CONTRATANTE e/ou pela CONTRATADA no ambiente do TCE-PR. Envolve evolução de soluções existentes, atualização de versão de produto estável, criação de novo ambiente/instância de tecnologia dominada. Exemplo: Atualizar a versão de um sistema operacional Linux já em uso para uma nova versão LTS.
já utilizada	
Peso 2	A tecnologia é nova para o ambiente do CONTRATANTE, mas possui mercado consolidado e é de conhecimento da CONTRATADA. Exemplo: Implementar uma nova ferramenta de monitoramento de redes que já é padrão de mercado, mas nunca foi usada no TCE-PR.
nova tecnologia conhecida	
Peso 3	A tecnologia é nova para o CONTRATANTE e para a CONTRATADA, ou é emergente, com pouca documentação ou casos de uso consolidados, envolvendo prospecção ou provas de conceito. Exemplo: Realizar uma prova de conceito para uma plataforma de IA generativa recém-lançada para otimizar processos internos.
desconhecida ou emergente	
F2. Áreas de serviço envolvidas: avalia a quantidade de especialidades técnicas distintas do 3º nível necessárias para a execução do projeto.	
Graduação	
Peso 1	O projeto demanda conhecimento de apenas uma das áreas de serviço de N3. Exemplo: Projeto de migração de um banco de dados para uma nova versão, envolvendo apenas "Suporte a Banco de Dados".
Uma área	
Peso 2	O projeto demanda conhecimento de duas ou três áreas de serviço distintas. Exemplo: Implementação de um novo servidor de aplicação Linux (Suporte a Linux) que acessa um banco de dados (Suporte a Banco de Dados) e precisa de uma VLAN específica (Suporte de Redes e Comunicação).
Duas a três áreas	
Peso 3	O projeto demanda conhecimento de mais de três áreas de serviço distintas. Exemplo: Projeto de modernização de uma aplicação para um ambiente de nuvem híbrida, envolvendo Suporte a Aplicativos Microsoft e Azure, Suporte de Redes e Comunicação para conectividade, Suporte a DevSecOps para a esteira de implantação, e Suporte a Banco de Dados para a migração de dados.
Mais de três áreas	
F3. Participação de recursos externos: avalia o nível de interação e dependência com entidades ou equipes fora do controle direto da equipe do projeto (DTI e CONTRATADA).	
Graduação	
Peso 1	

Apenas DTI e CONTRATADA	O projeto é executado primariamente com recursos e decisões internas à DTI/TCE-PR e à CONTRATADA.
Peso 2	O projeto requer colaboração, aprovações ou participação ativa de outras Unidades de negócio do TCE-PR, externas à DTI.
Envolve outras unidades do TCE-PR.	
Peso 3	O projeto depende da colaboração, integração ou fornecimento de serviços/informações por outros órgãos públicos ou por outros fornecedores do TCE-PR (que não a CONTRATADA).
Envolve órgãos externos ou fornecedores terceiros.	
F4. Interação com outros projetos: avalia o grau de dependência ou impacto em relação a outros projetos que estejam sendo executados concomitantemente pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA para o CONTRATANTE.	
Graduação	
Peso 1	O projeto é independente e não possui interfaces ou dependências diretas com outros projetos em andamento.
Sem interação	
Peso 2	O projeto possui dependências de entrada ou saída, ou compartilha recursos (que não sejam da CONTRATADA) com um outro projeto.
Interação com 1 projeto	
Peso 3	O projeto possui múltiplas dependências ou interfaces críticas com diversos outros projetos, exigindo um esforço de coordenação significativo.
Interação com mais de 1 projeto.	
F5. Quantidade de perfis profissionais envolvidos: avalia a diversidade de perfis técnicos distintos da CONTRATADA necessários para a execução do projeto.	
Graduação	
Peso 1	O projeto requer a atuação de no máximo dois tipos de perfis técnicos diferentes da CONTRATADA. Exemplo: Um projeto de configuração de backups que utiliza apenas o perfil "Administrador em segurança da informação - Sênior" (ASEG-03) e "Administrador de sistemas operacionais Sênior" (ASO-03).
Até 2 perfis distintos	
Peso 2	O projeto requer a atuação de três ou quatro tipos de perfis técnicos diferentes. Exemplo: Um projeto de implantação de cluster Kubernetes que pode envolver "Analista de sistemas de automação - Sênior" (ASISA-03), "Administrador de
De 3 a 4 perfis distintos	

		sistemas operacionais Sênior" (ASO-03), "Analista de redes e de comunicação de dados Sênior" (ARED-03).
Peso 3		O projeto requer a atuação de mais de quatro tipos de perfis técnicos diferentes.
Mais de 4 perfis distintos		Exemplo: Um projeto complexo de migração para nuvem que pode envolver "Especialista em Cloud Sênior" (CLOUD-02), "Administrador de banco de dados – Sênior" (ABD-03), "Administrador em segurança da informação – Sênior" (ASEG-03), "Analista de redes..." (ARED-03), e "Analista de sistemas de automação..." (ASISA-03).
F6. Volume de entregáveis principais: avalia a quantidade de produtos, documentos ou resultados significativos e formalmente aceitáveis que devem ser produzidos e entregues ao longo do projeto.		
Um "entregável principal" é um conjunto coeso de artefatos ou uma funcionalidade substancial que marca a conclusão de uma fase ou objetivo relevante do projeto. Exemplos incluem: documento de arquitetura da solução, plano de migração detalhado, ambiente de testes configurado e validado, script de automação implantado e testado, relatório de análise de viabilidade técnica, manual técnico da solução implantada, relatório de conformidade de segurança, um módulo de sistema implantado. Não se consideram entregáveis principais relatórios de status ou atas de reunião.		
Graduação		
Peso 1		O projeto resulta em até três entregáveis principais.
Até 3 entregáveis principais		Exemplo: um projeto de instalação de um novo software que tem como entregáveis: servidor configurado, software instalado e testado, documentação de instalação.
Peso 2		O projeto resulta em quatro a seis entregáveis principais.
De 4 a 6 entregáveis principais.		Exemplo: um projeto de melhoria de um processo de backup que envolve: análise do ambiente atual, proposta de nova solução, implementação da nova solução, plano de testes executado, treinamento para equipe de operação, documentação atualizada.
Peso 3		O projeto resulta em mais de seis entregáveis principais.
Mais de 6 entregáveis principais.		Exemplo: um projeto de implantação de uma plataforma de containers em uma infraestrutura híbrida, integrando ambientes virtualizados on-premises com recursos em nuvem pública, incluindo a implementação de uma esteira devops, que pode envolver: diagrama de arquitetura da solução, documento de arquitetura de infraestrutura, diagrama e topologia de rede lógica, plano de capacidade e escalabilidade, plano de continuidade de negócio e recuperação

	de desastres, relatórios de testes de carga e stress, manual de operação da infraestrutura, matriz de controle de acesso, plano de <i>rollback</i> , <i>as built</i> e manual de operação.
--	--

Tabela 22 - Critérios dos Fatores de complexidade.

6.2.8.3.1.3. Todas as graduações aplicadas a cada fator deverão ser acompanhadas de suas respectivas justificativas detalhadas constantes no planejamento técnico.

6.2.8.3.1.4. O CONTRATANTE validará a graduação atribuída pela CONTRATADA durante a análise do planejamento técnico e poderá aprovar ou modificar a graduação aplicada.

6.2.8.3.2. Etapa 2: Cálculo do Índice de Complexidade (IdC) e Fator de Complexidade (fC):

6.2.8.3.2.1. O Índice de Complexidade (IdC) será a média aritmética simples dos pesos atribuídos aos seis fatores, conforme fórmula abaixo:

$$IdC = \frac{(F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6)}{6}$$

6.2.8.3.2.2. O IdC será então convertido em um Fator de Complexidade (fC), conforme a tabela abaixo:

IdC	Classificação	Fator de Complexidade (fC)
< 1,30	Muito Baixa	1,00
1,30 a 1,59	Baixa	1,25
1,60 a 1,89	Média	1,50
1,90 a 2,19	Alta	1,75
≥ 2,20	Muito Alta	2,00

Tabela 23 - Conversão do índice de complexidade (IdC) em fator de complexidade (fC).

6.2.8.3.3. Etapa 3: Aplicação do Fator de Planejamento (fP):

6.2.8.3.3.1. O fator de planejamento (fP) considera o esforço envolvido na elaboração do planejamento técnico e no gerenciamento do projeto durante a sua execução, incluindo reuniões, relatórios e acompanhamento por parte da CONTRATADA.

6.2.8.3.3.2. A definição do valor empregado para o fP varia de acordo com a complexidade do projeto (fC), conforme tabela:

Classificação da Complexidade	fP
Muito Baixa	1,20
Baixa	1,30

Média	1,40
Alta	1,50
Muito Alta	1,60

Tabela 24 - Definição do fator de planejamento (fP) de acordo com a complexidade do projeto (fC).

6.2.8.3.4. Etapa 4: Cálculo final das UPs:

6.2.8.3.4.1. A quantidade total de UPs para um projeto será calculada pela seguinte fórmula:

$$UPs = HTE * fC * fP$$

Onde:

HTE (Horas Técnicas Estimadas): somatório das horas estimadas para a execução de todas as atividades estritamente técnicas do projeto, conforme cronograma e planejamento técnico aprovados. Não inclui horas de gerenciamento de projeto ou de elaboração do planejamento técnico, ambos já cobertos pelo fP.

fC (Fator de Complexidade): obtido conforme Etapa 2.

fP (Fator de Planejamento): obtido conforme Etapa 3.

6.2.8.3.4.2. A estimativa de esforço técnico (HTE) deverá ser validada pela equipe de fiscalização, que poderá solicitar ajustes ou apresentar contraproposta fundamentada, a fim de garantir economicidade e proporcionalidade do cálculo.

6.2.8.3.4.3. Em caso de prevalecer divergências entre a posposta da CONTRATADA e a indicação de ajuste do CONTRATANTE, prevaverá a estimativa deste último, que deverá ser a nova composição para o HTE.

6.2.8.4. As demandas de projeto cuja estimativa inicial de Unidades de Projeto (UPs), calculada conforme a metodologia descrita anteriormente, for inferior a 100 (cem) UPs serão tratadas por meio de chamados direcionados às áreas de serviço específicas do Nível 3 (N3).

6.2.8.5. Demandas iguais ou superiores a 100 UPs, seguir-se-á o rito de OS específica para projeto.

6.2.8.6. Os projetos serão acompanhados na ferramenta de GSTI e em ferramenta de gerenciamento de projetos indicada pelo CONTRATANTE.

6.2.8.7. Alterações no escopo, prazo ou entregáveis só poderão ocorrer mediante aprovação formal da equipe de fiscalização, registradas por meio de Termo Aditivo à OS ou novo planejamento, conforme o caso.

6.2.8.8. As demandas de projetos somente serão encerradas após entrega de todos os produtos com qualidade validada pelo CONTRATANTE e devem ser rigorosamente cumpridas nos prazos definidos na OS, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

6.2.8.9. O prazo de conclusão da OS será interrompido quando a CONTRATADA entregar para a equipe de fiscalização todos os artefatos previstos para o projeto.

6.2.8.9.1. Caso a fiscalização resulte em recusa e/ou couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da OS voltará a contar a partir da interrupção.

6.2.8.10. O CONTRATANTE deverá acionar a Garantia Técnica por meio da abertura de um chamado específico na ferramenta de GSTI.

6.2.8.11. O chamado deverá conter, no mínimo:

- a) Identificação clara do projeto (número da OS ou nome do projeto).
- b) Descrição detalhada do vício ou defeito observado.
- c) Passos para reproduzir o erro, se aplicável.
- d) Evidências como telas de erro, registros (logs), relatórios e qualquer outra informação que auxilie no diagnóstico.

6.2.8.12. A CONTRATADA não fará jus a qualquer recebimento compensatório caso o CONTRATANTE recuse o planejamento técnico de um projeto apresentado.

6.2.8.13. A CONTRATADA fará jus ao recebimento compensatório de 30% do total de UPs destinadas a um projeto, referente ao esforço de elaboração do planejamento técnico, caso o CONTRATANTE opte por não executar o projeto após a entrega e aprovação formal do planejamento técnico.

6.2.8.14. Caso o CONTRATANTE interrompa e decida encerrar o projeto antes de sua conclusão, desde que a CONTRATADA não tenha dado causa ao encerramento, esta fará jus ao recebimento de todas as UPs executadas até o momento da paralisação.

6.2.8.15. Um projeto poderá ser paralisado pelo CONTRATANTE por até 30 dias corridos.

6.2.8.15.1. Caso a paralisação supere esse prazo, o projeto será encerrado com a devida contraprestação a CONTRATADA e recebimento de todas as UPs executadas

até o momento da paralisação, mais um acréscimo de 10% do total de UPs, devido ao custo de alocação da equipe do projeto neste período.

6.3. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 02

6.3.1. ROTINAS APLICÁVEIS A TODOS OS ITENS

6.3.1.1. A CONTRATADA deverá encaminhar, em até 5 (cinco) dias úteis após a Reunião Inicial, documento contendo seus canais de atendimento e da Zabbix SIA, além dos contatos do Preposto.

6.3.1.2. Os serviços poderão ser prestados remotamente e, quando for o caso de atuação presencial, na sede do TCE-PR, que está localizada na Praça Nossa Senhora de Salette, s/n, Centro Cívico, Curitiba – PR, CEP 80530-910, em dias úteis durante horário comercial.

6.3.1.3. A CONTRATADA deve fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os recursos que forem necessários para a prestação dos serviços, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, considerando as ressalvas dispostas neste Termo de Referência.

6.3.1.4. A CONTRATADA não poderá executar qualquer serviço sem a devida solicitação e/ou autorização da CONTRATANTE.

6.3.2. ITEM 8 – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.3.2.1. O projeto de instalação e configuração será executado em fases, conforme disposto no APÊNDICE L – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO ZABBIX.

6.3.2.1.1. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar a ordem das atividades ou das fases, em razão de necessidades emergenciais ou de conveniência administrativa.

6.3.2.1.2. A CONTRATADA poderá apresentar propostas de ajustes metodológicos na execução, desde que devidamente fundamentadas e submetidas à aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.3.2.2. A conclusão integral dos serviços objeto deste item deverá ocorrer no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), ressalvado o caso de solicitação formal de prorrogação pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa, e expressamente autorizada pela CONTRATANTE, limitada a uma única prorrogação com prazo máximo adicional de 30 (trinta) dias corridos.

6.3.2.3. O cronograma sugestivo de fases, constante do APÊNDICE L – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO ZABBIX, poderá ser ajustado em função das necessidades da CONTRATANTE ou de condições técnicas verificadas durante a execução, devendo, em qualquer hipótese, ser observado o prazo máximo global de 90 (noventa) dias estabelecido neste Termo de Referência.

6.3.2.4. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos acordados para a execução das fases e entregas do projeto.

6.3.2.5. Compete à CONTRATADA a execução técnica de todas as fases do projeto, abrangendo a instalação, configuração, migração, personalização, testes e homologação do ambiente, bem como a elaboração e entrega dos relatórios técnicos, documentação As Built e demais registros previstos.

6.3.2.6. A CONTRATADA será igualmente responsável pela condução das atividades de transferência de conhecimento, incluindo orientações e o repasse formal da operação à equipe da CONTRATANTE, devendo ainda observar os prazos e requisitos de qualidade definidos.

6.3.2.7. O CONTRATANTE caberá disponibilizar a infraestrutura necessária para a execução das atividades, incluindo servidores, rede, acessos e permissões indispensáveis.

6.3.2.8. Também será responsabilidade da CONTRATANTE designar os usuários e perfis que atuarão no apoio à execução, acompanhar a execução do projeto, participar das reuniões de alinhamento, esclarecer dúvidas sobre o ambiente tecnológico sempre que solicitado e validar formalmente as entregas realizadas pela CONTRATADA, de acordo com os marcos de aceite estabelecidos.

6.3.2.9. Ao término de cada fase, a CONTRATADA deverá realizar reunião de entrega com a CONTRATANTE para apresentação formal dos resultados. A equipe de

fiscalização poderá recusar entregas que não atendam aos requisitos estabelecidos, hipótese que poderá ensejar a aplicação de glosas e sanções.

6.3.2.10. A CONTRATADA deverá documentar todas as etapas de instalação e configuração realizadas, disponibilizando os registros e artefatos técnicos à CONTRATANTE.

6.3.2.11. Durante toda a execução do projeto, a CONTRATADA deverá assegurar a efetiva transferência de conhecimento à CONTRATANTE, promovendo a disseminação das práticas adotadas e garantindo a capacitação das equipes da CONTRATANTE.

6.3.2.12. O CONTRATANTE poderá requisitar, a qualquer tempo, informações, registros, relatórios técnicos, logs ou demais evidências relativas às atividades executadas em seu ambiente.

6.3.2.12.1. A CONTRATADA deverá atender à solicitação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento do pedido, sob pena de aplicação das sanções contratuais cabíveis.

6.3.2.13. A CONTRATADA deverá zelar pela integridade e sanidade do ambiente da CONTRATANTE, comprometendo-se a remover, ao final dos trabalhos, quaisquer softwares, logs, artefatos ou arquivos desnecessários.

6.3.2.14. A CONTRATADA deverá observar as melhores práticas de instalação e administração de sistemas operacionais na implantação dos componentes, tanto nos servidores quanto nos alvos monitorados.

6.3.2.15. A CONTRATADA deverá adotar sempre a melhor abordagem de monitoramento para cada ativo, considerando as necessidades da CONTRATANTE, devendo personalizar templates, mapas e dashboards, evitando informações redundantes ou desnecessárias, de forma a não onerar o armazenamento nem comprometer o desempenho futuro da solução.

6.3.2.16. A instalação e configuração será executada por meio das seguintes fases:

6.3.2.16.1. Fase 1 – Iniciação e Avaliação Inicial (Assessment):

6.3.2.16.1.1. Durante a Fase 1, a CONTRATADA, deverá proceder ao diagnóstico técnico detalhado do ambiente atual, contemplando infraestrutura de rede, datacenter, servidores físicos e virtualizados, aplicações, ferramentas de monitoramento existentes

(Nagios, Grafana, PRTG), bem como os requisitos de integração com GLPI, Active Directory, Grafana e Database Performance Analyzer (DPA).

6.3.2.16.1.2. Durante o diagnóstico, a CONTRATADA deverá realizar entrevistas técnicas, coleta de informações e inspeções in loco ou remotas, quando aplicável, assegurando a documentação de todas as evidências.

6.3.2.16.1.3. A CONTRATADA deverá consolidar os resultados do diagnóstico em Relatório de Assessment, contendo no mínimo:

- a) Inventário de ativos monitorados;
- b) Estado atual das ferramentas e integrações;
- c) Análise crítica de riscos, lacunas e oportunidades de melhoria;
- d) Recomendações técnicas alinhadas às melhores práticas do fabricante e da indústria.

6.3.2.16.1.4. Com base no Relatório de Assessment, a CONTRATADA deverá elaborar o Planejamento Técnico, contendo a definição das datas previstas, fases subsequentes, marcos de entrega e dependências técnicas.

6.3.2.16.1.5. O Relatório de Assessment e o Planejamento Técnico deverão ser submetidos à CONTRATANTE em até 7 (sete) dias corridos após a reunião inicial.

6.3.2.16.1.6. Considera-se Entregável desta fase: Relatório de Assessment e Planejamento Técnico devidamente validados.

6.3.2.16.1.7. Considera-se Marco de Aceite: a aprovação formal do Relatório de Assessment e do Planejamento Técnico pela equipe técnica da CONTRATANTE.

6.3.2.16.2. Fase 2 – Implantação da Infraestrutura:

6.3.2.16.2.1. A CONTRATADA deverá proceder à instalação do Zabbix em ambiente de alta disponibilidade (high availability), contemplando redundância e balanceamento de carga, conforme melhores práticas do fabricante.

6.3.2.16.2.2. A CONTRATADA deverá instalar e configurar banco de dados PostgreSQL com extensão TimescaleDB, em máquina virtual dedicada, garantindo desempenho, escalabilidade e alta disponibilidade.

6.3.2.16.2.3. A CONTRATADA deverá realizar a instalação e configuração de um Proxy Zabbix em ambiente Microsoft Azure ou on-premises, pertencente ao CONTRATANTE, seguindo as diretrizes técnicas por ela estabelecidas, de forma a garantir conectividade distribuída, otimização do tráfego e plena integração com a infraestrutura existente.

6.3.2.16.2.4. A CONTRATADA deverá instalar, revisar e, se necessário, reconfigurar a instância do Grafana já existente no ambiente da CONTRATANTE, garantindo compatibilidade, integração com o Zabbix e plena funcionalidade dos dashboards.

6.3.2.16.2.5. A CONTRATADA deverá aplicar procedimentos de hardening no sistema operacional, middleware e banco de dados envolvidos, de acordo com normas de segurança reconhecidas (CIS Benchmarks, OWASP, NIST, ISO 27001, 27002), assegurando redução de vulnerabilidades.

6.3.2.16.2.6. A CONTRATADA deverá configurar autenticação integrada com LDAP/Active Directory/SAML, habilitando autenticação multifator (MFA), conforme política de segurança da CONTRATANTE.

6.3.2.16.2.7. Considera-se Entregável desta fase: Ambiente Zabbix e Grafana devidamente instalado, configurado, seguro e funcional, com autenticação integrada e mecanismos de alta disponibilidade operacionais.

6.3.2.16.2.8. Considera-se Marco de Aceite: Validação formal, pela equipe técnica da CONTRATANTE, do funcionamento básico das plataformas, incluindo testes de autenticação, conectividade, criação de dashboards e operação redundante.

6.3.2.16.3. Fase 3 – Migração e Configuração Avançada:

6.3.2.16.3.1. A CONTRATADA deverá realizar a migração dos ativos atualmente monitorados nas ferramentas Nagios (aproximadamente 223 hosts e 491 serviços) e PRTG Network Monitor (aproximadamente 67 sensores) para a plataforma Zabbix, assegurando não apenas a validação funcional e a preservação das métricas já existentes, mas também a ampliação da cobertura e da profundidade do monitoramento.

6.3.2.16.3.2. Nesse sentido, deverão ser implementadas métricas adicionais e mais relevantes, dashboards aprimorados, relatórios gerenciais e operacionais, bem como alertas customizados, de forma a proporcionar maior visibilidade, utilidade e valor

estratégico ao monitoramento, em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE.

6.3.2.16.3.3. A CONTRATADA deverá instalar e configurar o agente Zabbix em até 300 (trezentas) máquinas virtuais, garantindo conectividade, coleta de métricas e integração plena ao ambiente de monitoramento.

6.3.2.16.3.4. A CONTRATADA deverá proceder às configurações avançadas e personalizações necessárias, incluindo no mínimo:

- a) Criação e personalização de até 50 (cinquenta) templates de monitoramento;
- b) Configuração de monitoramento via IPMI para servidores Dell e Lenovo;
- c) Monitoramento de rede (camada de acesso, backbone e wireless), máquinas virtuais, hosts e storages NVMe;
- d) Monitoramento de dispositivos de datacenter e facilities via SNMP/IPMI/DCIM;
- e) Implementação de Low-Level Discovery (LLD) para automação de detecção de itens;
- f) Configuração de monitoramento de bancos de dados (SQL Server, MySQL, PostgreSQL, entre outros);
- g) Configuração de monitoramento de servidores de aplicação (IIS, Apache HTTP, Tomcat, entre outros);
- h) Configuração de cenários de monitoramento de aplicações web;
- i) Integração com a ferramenta Veeam para backup do banco de dados do Zabbix.

6.3.2.16.3.5. Considera-se Entregável desta fase: ambiente migrado, configurado, customizado e com monitoramento ativo em produção.

6.3.2.16.3.6. Considera-se Marco de Aceite: validação funcional do ambiente com apresentação de comparativo das métricas entre os sistemas legados (Nagios e PRTG) e o novo ambiente Zabbix, assegurando equivalência e confiabilidade dos dados.

6.3.2.16.4. Fase 4 – Personalizações, Visualizações e Integrações:

6.3.2.16.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a integração do Zabbix com o GLPI e com o Grafana, garantindo plena interoperabilidade entre as plataformas.

6.3.2.16.4.2. A CONTRATADA deverá construir até 30 (trinta) mapas de serviços no Zabbix, representando de forma lógica e visual os principais componentes do ambiente monitorado.

6.3.2.16.4.3. A CONTRATADA deverá criar até 30 (trinta) dashboards técnicos e gerenciais no Grafana, utilizando como fontes de dados o Zabbix, SQL Server e demais sistemas relevantes, contemplando, no mínimo:

- a) Dashboard para monitoramento dos 4 (quatro) bancos de dados SQL Server de produção;
- b) Dashboard para monitoramento de aproximadamente 70 (setenta) aplicações web;
- c) Dashboard para monitoramento dos links de internet e IX;
- d) Dashboard para monitoramento do Data Center;
- e) Dashboard para monitoramento da rede.

6.3.2.16.4.4. Considera-se Entregável desta fase: templates, integrações, mapas e dashboards devidamente configurados e em pleno funcionamento.

6.3.2.16.4.5. Considera-se Marco de Aceite: homologação formal, pela equipe técnica da CONTRATANTE, dos templates, mapas e dashboards entregues.

6.3.2.16.5. Fase 5 – Testes, Homologação e Encerramento:

6.3.2.16.5.1. A CONTRATADA deverá executar testes de desempenho, disponibilidade e alertas, promovendo ajustes de tuning conforme os resultados obtidos, bem como implementando medidas para a redução de falsos positivos.

6.3.2.16.5.2. A CONTRATADA deverá elaborar a documentação As Built completa, contemplando, no mínimo:

- a) Arquitetura da solução;
- b) Templates de monitoramento;
- c) Dashboards;
- d) Mapas de serviço;
- e) Integrações;

- f) Customizações;
- g) Procedimentos de backup/restore;
- h) Registros de tuning realizados;
- i) Configurações de hardening;
- j) Processo de atualização dos componentes e do banco de dados;
- k) Manuais e procedimentos operacionais.

6.3.2.16.5.3. Ao final do projeto, a CONTRATADA deverá realizar o repasse formal da operação ao CONTRATANTE, assegurando garantia operacional pós-implantação por período mínimo de 90 (noventa) dias, contados da data da entrega.

6.3.2.16.5.4. Consideram-se Entregáveis desta fase: Relatório de Testes, Documentação As Built e Procedimentos Operacionais de Administração e Manutenção.

6.3.2.16.5.5. Considera-se Marco de Aceite: homologação final do ambiente e aceite formal do projeto pela CONTRATANTE.

6.3.2.17. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pela Zabbix SIA, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

6.3.2.18. Para fins de comprovação da execução dos serviços contratados e como subsídio ao processo de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, até 2 (dois) dias após a conclusão da instalação e configuração, o Documento de Conclusão de Implantação, contendo, no mínimo:

- a) Itens e valores a serem recebidos pela prestação dos serviços;
- b) Documentação As Built;
- c) Procedimentos operacionais de administração e manutenção;
- d) Planejamento Técnico;
- e) Lista de entregáveis efetivamente entregues;
- f) Datas de início e data de conclusão da implantação.

6.3.3. ITEM 9 – SUPORTE OFICIAL ZABBIX PLATINUM

6.3.3.1. A CONTRATADA deverá encaminhar até o 3º (terceiro) dia útil de cada mês os documentos seguintes documentos comprobatórios relacionados aos serviços prestados no mês anterior:

6.3.3.1.1. Pré-faturamento dos Serviços, contendo, no mínimo:

- a) valores a serem recebidos pela prestação dos serviços referentes ao mês anterior;
- b) informações detalhadas dos serviços executados, acompanhadas de suas respectivas quantidades; e
- c) demais informações necessárias ao processo de fiscalização contratual, que posteriormente comporão as Faturas/Notas Fiscais.

6.3.3.1.2. Relatório Técnico de Suporte, contendo, no mínimo:

- a) Chamados regulares e emergenciais com suas respectivas datas/horas de abertura e do atendimento inicial, contemplando os atendimentos dentro e fora do prazo;
- b) Chamados regulares e emergenciais com suas respectivas datas/horas de abertura e de solução de contorno, contemplando aqueles dentro e fora do prazo;
- c) Chamados regulares e emergenciais com suas respectivas datas/horas de abertura e de solução definitiva, contemplando aqueles dentro e fora do prazo;
- d) Chamados solucionados com eventos de reabertura e/ou recorrência do mesmo problema em um intervalo de 72 (setenta e duas) horas;
- e) Outras informações que contribuam para o processo de fiscalização contratual.

6.3.3.1.3. Demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

6.3.3.2. Para fins de apuração dos indicadores contratuais, os minutos que não completarem uma hora cheia deverão ser convertidos proporcionalmente em frações de hora.

6.3.3.3. Qualquer minuto excedente ao prazo máximo estabelecido será integralmente considerado para efeito de caracterização de atraso.

6.3.4. ITEM 10 – TREINAMENTO PERSONALIZADO

6.3.4.1. A CONTRATADA deverá realizar testes técnicos de conexão e acessibilidade na plataforma escolhida, preferencialmente o Microsoft Teams, garantindo estabilidade e qualidade de transmissão.

6.3.4.2. Os participantes receberão orientações claras sobre acesso, materiais de apoio e regras de participação.

6.3.4.3. Caso seja necessária a utilização de outra plataforma, a CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE, que decidirá sobre sua aprovação. Independentemente da plataforma utilizada, todas as sessões deverão ser gravadas e disponibilizadas à CONTRATANTE.

6.3.4.4. A critério do CONTRATANTE, as 20 (vinte) horas de treinamento poderão ser distribuídas em cinco sessões de quatro horas, realizadas entre 8h e 17h, durante o horário de expediente.

6.3.4.5. As sessões poderão ocorrer em dias consecutivos ou alternados, conforme conveniência do CONTRATANTE, podendo solicitar ajustes na programação, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

6.3.4.6. Cada sessão deverá ser conduzida de forma interativa, com demonstrações práticas no ambiente do CONTRATANTE, simulações de configurações e exercícios aplicados à sua realidade operacional.

6.3.4.7. Os instrutores deverão manter um ritmo dinâmico, alternando entre exposição teórica, prática no ambiente implantado e resolução de dúvidas.

6.3.4.8. A participação dos treinandos deverá ser incentivada por meio de desafios técnicos, estudos de caso e troca de experiências entre os participantes.

6.3.4.9. Ao final do treinamento personalizado, a CONTRATADA deverá enviar formulário específico aos alunos e, em seguida, consolidar as avaliações recebidas.

6.3.4.10. A consolidação deverá ser apresentada ao CONTRATANTE por meio do Documento de Consolidação de Avaliação de Treinamento.

6.3.4.11. A CONTRATADA deverá obter a média mínima de 70% (setenta por cento) de conceitos 'bom' e/ou 'ótimo'.

6.3.4.11.1. Caso não atinja o conceito mencionado no subitem acima, a CONTRATANTE encaminhará relatório à CONTRATADA informando os pontos que deverão ser adequados para a realização de um novo treinamento.

6.3.4.11.2. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis, as alterações solicitadas para análise e aprovação.

6.3.4.11.3. Se aprovadas, o prazo para realização do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.4. Rotinas Aplicáveis ao LOTE 03

6.4.1. ROTINAS APLICÁVEIS A TODOS OS ITENS

6.4.1.1. A CONTRATADA deverá encaminhar, em até 5 (cinco) dias úteis após a Reunião Inicial, documento contendo seus canais de atendimento e da SolarWinds, além dos contatos do Preposto.

6.4.2. ITEM 11 – LICENCIAMENTO

6.4.2.1. Após a reunião de alinhamento técnico inicial, a CONTRATANTE solicitará 7 (sete) licenças, com validade contratual de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de ativação.

6.4.2.2. Para fins de comprovação do fornecimento das licenças e como subsídio ao processo de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, até 2 (dois) dias após a ativação do licenças, o Documento de Fornecimento de Licenças, contendo, no mínimo:

- a) Nome do produto;
- b) Part Number;

- c) Data de ativação;
- d) Validade da licença;
- e) Outras informações relativas ao fornecimento das licenças.

6.4.3. ITEM 12 – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.4.3.1. O projeto de instalação e configuração será executado em fases, conforme disposto no APÊNDICE M – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO DE BANCO DE DADOS.

6.4.3.2. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar a ordem das atividades ou das fases, em razão de necessidades emergenciais ou de conveniência administrativa. A CONTRATADA poderá apresentar propostas de ajustes metodológicos na execução, desde que devidamente fundamentadas e submetidas à aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.4.3.3. A conclusão integral dos serviços objeto deste item deverá ocorrer no prazo máximo de 40 (quarenta) dias corridos, contados a partir da realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), ressalvado o caso de solicitação formal de prorrogação pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa, e expressamente autorizada pela CONTRATANTE, limitada a uma única prorrogação com prazo máximo adicional de 10 (trinta) dias corridos.

6.4.3.4. O cronograma sugestivo de fases, constante do APÊNDICE M – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO DE BANCO DE DADOS, poderá ser ajustado em função das necessidades do CONTRATANTE ou de condições técnicas verificadas durante a execução, devendo, em qualquer hipótese, ser observado o prazo máximo global de 40 (quarenta) dias estabelecido neste Termo de Referência.

6.4.3.5. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos acordados para a execução das fases e entregas do projeto.

6.4.3.6. Compete à CONTRATADA a execução técnica de todas as fases do projeto, abrangendo a instalação, configuração, migração, personalização, testes e

homologação do ambiente, bem como a elaboração e entrega dos relatórios técnicos, documentação As Built e demais registros previstos.

6.4.3.7. A CONTRATADA será igualmente responsável pela condução das atividades de transferência de conhecimento, incluindo orientações e o repasse formal da operação à equipe da CONTRATANTE, devendo ainda observar os prazos e requisitos de qualidade definidos.

6.4.3.8. À CONTRATANTE caberá disponibilizar a infraestrutura necessária para a execução das atividades, incluindo servidores, rede, acessos e permissões indispensáveis. Também será responsabilidade da CONTRATANTE designar os usuários e perfis que atuarão no apoio à execução, acompanhar a execução do projeto, participar das reuniões de alinhamento, esclarecer dúvidas sobre o ambiente tecnológico sempre que solicitado e validar formalmente as entregas realizadas pela CONTRATADA, de acordo com os marcos de aceite estabelecidos.

6.4.3.9. Ao término de cada fase, a CONTRATADA deverá realizar reunião de entrega com a CONTRATANTE para apresentação formal dos resultados.

6.4.3.10. A equipe de fiscalização poderá recusar entregas que não atendam aos requisitos estabelecidos, hipótese que poderá ensejar a aplicação de glosas e sanções.

6.4.3.11. A CONTRATADA deverá documentar todas as etapas de instalação e configuração realizadas, disponibilizando os registros e artefatos técnicos à CONTRATANTE.

6.4.3.12. Durante toda a execução do projeto, a CONTRATADA deverá assegurar a efetiva transferência de conhecimento à CONTRATANTE, promovendo a disseminação das práticas adotadas e garantindo a capacitação das equipes do CONTRATANTE de forma contínua e integrada às atividades executadas.

6.4.3.13. O CONTRATANTE poderá requisitar, a qualquer tempo, informações, registros, relatórios técnicos, logs ou demais evidências relativas às atividades executadas em seu ambiente.

6.4.3.14. A CONTRATADA deverá atender à solicitação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento do pedido, sob pena de aplicação das sanções contratuais cabíveis.

6.4.3.15. A CONTRATADA deverá zelar pela integridade e sanidade do ambiente da CONTRATANTE, comprometendo-se a remover, ao final dos trabalhos, quaisquer softwares, logs, artefatos ou arquivos desnecessários.

6.4.3.16. A CONTRATADA deverá observar as melhores práticas de instalação e administração de sistemas operacionais na implantação dos componentes, tanto nos servidores quanto nos alvos monitorados.

6.4.3.17. A CONTRATADA deverá observar as melhores práticas de instalação, configuração e administração dos sistemas operacionais, dos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBDs) e dos componentes das soluções SolarWinds DPA e SQL Sentry, tanto nos servidores quanto nos alvos monitorados.

6.4.3.18. A implantação deverá ser planejada de forma a evitar sobrecarga (overhead) nos ambientes monitorados e prevenir qualquer degradação de desempenho.

6.4.3.19. Devem ser evitadas coletas redundantes ou desnecessárias, que possam comprometer a performance da solução ou gerar consumo excessivo de armazenamento.

6.4.3.20. Todas as configurações deverão seguir as recomendações oficiais dos fabricantes e estar alinhadas aos requisitos técnicos definidos pela CONTRATANTE.

6.4.3.21. A instalação e configuração será executada por meio das seguintes fases:

6.4.3.21.1. Fase 1 - Iniciação e Levantamento Técnico:

6.4.3.21.1.1. A CONTRATADA deverá realizar diagnóstico técnico detalhado do ambiente atual, contemplando instâncias de banco de dados, infraestrutura, requisitos de segurança, políticas de acesso e ferramentas existentes. O diagnóstico deverá ser concluído em até 3 (três) dias após a reunião inicial, envolvendo entrevistas técnicas, coleta de informações e inspeções remotas.

6.4.3.21.1.2. Com base no diagnóstico, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar à CONTRATANTE, em até 7 (sete) dias corridos após a reunião inicial, o Relatório de Levantamento Técnico e o Planejamento Técnico, contendo cronograma, fases, entregáveis e dependências técnicas.

6.4.3.21.1.3. Considera-se Entregáveis desta fase: Relatório de Levantamento Técnico e o Planejamento Técnico.

6.4.3.21.1.4. Considera-se Marco de Aceite: Aprovação formal do Relatório de Levantamento Técnico e o Planejamento Técnico pela equipe técnica da CONTRATANTE.

6.4.3.21.2. Fase 2 - Instalação e Configuração da Solução:

6.4.3.21.2.1. A CONTRATADA deverá instalar os componentes das soluções SolarWinds DPA e SQL Sentry (última versão estável) em ambiente on-premises, conforme especificações técnicas e melhores práticas dos fabricantes.

6.4.3.21.2.2. A CONTRATADA deverá configurar o monitoramento de até 7 instâncias de banco de dados (SQL Server, PostgreSQL, MySQL), incluindo alertas personalizados, métricas de desempenho, dashboards e relatórios.

6.4.3.21.2.3. A CONTRATADA deverá realizar integração com ferramentas existentes (ex.: Zabbix, Grafana), configurar autenticação segura (SAML/LDAP/AD) e garantir comunicação HTTPS com certificado SSL/TLS fornecido pela CONTRATANTE.

6.4.3.21.2.4. Considera-se Entregável desta fase: Solução instalada, configurada e integrada.

6.4.3.21.2.5. Considera-se Marco de Aceite: Validação funcional da solução instalada, configurada e integrada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

6.4.3.21.3. Fase 3 – Testes, Documentação e Repasse da Operação

6.4.3.21.3.1. A CONTRATADA deverá executar testes para validação da coleta de dados, alertas e relatórios, assegurando o funcionamento adequado da solução.

6.4.3.21.3.2. A CONTRATADA deverá elaborar documentação técnica (As Built) completa, incluindo arquitetura implantada, rotinas de atualização, parâmetros e procedimentos operacionais.

6.4.3.21.3.3. A CONTRATADA deverá realizar o repasse da operação para a equipe da CONTRATANTE, abordando uso da ferramenta, boas práticas, procedimentos de manutenção e atualização.

6.4.3.21.3.4. Considera-se Entregáveis desta fase: Relatório de testes, documentação As Built e registro do repasse da operação.

6.4.3.21.3.5. Considera-se Marco de Aceite: Homologação final do ambiente e aceite formal do projeto.

6.4.3.22. Para fins de comprovação da execução dos serviços contratados e como subsídio ao processo de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, até 2 (dois) dias após a conclusão da instalação e configuração, o Documento de Conclusão de Implantação, contendo, no mínimo

- a) Itens e valores a serem recebidos pela prestação dos serviços;
- b) Documentação As Built;
- c) Procedimentos operacionais de administração e manutenção;
- d) Planejamento Técnico;
- e) Lista de entregáveis efetivamente entregues;
- f) Datas de início e data de conclusão da implantação;
- g) Demais informações relativas a implantação.

6.4.4. ITEM 13 – TREINAMENTO PERSONALIZADO

6.4.4.1. A CONTRATADA deverá realizar testes técnicos de conexão e acessibilidade na plataforma escolhida, preferencialmente o Microsoft Teams, garantindo estabilidade e qualidade de transmissão.

6.4.4.2. Os participantes receberão orientações claras sobre acesso, materiais de apoio e regras de participação.

6.4.4.3. Caso seja necessária a utilização de outra plataforma, a CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE, que decidirá sobre sua aprovação. Independentemente da plataforma utilizada, todas as sessões deverão ser gravadas e disponibilizadas à CONTRATANTE.

6.4.4.4. A critério da CONTRATANTE, as 8 (oito) horas de treinamento poderão ser distribuídas em 2 (duas) sessões de 4 (quatro) horas, realizadas entre 8h e 17h, dentro do horário de expediente.

6.4.4.5. As sessões poderão ocorrer no mesmo dia, em dias consecutivos ou alternados, conforme conveniência do CONTRATANTE, podendo solicitar ajustes na

programação, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

6.4.4.6. Cada sessão deverá ser conduzida de forma interativa, com demonstrações práticas no ambiente da CONTRATANTE, simulações de configurações e exercícios aplicados à sua realidade operacional.

6.4.4.7. Os instrutores deverão manter um ritmo dinâmico, alternando entre exposição teórica, prática no ambiente implantado e resolução de dúvidas.

6.4.4.8. A participação dos treinandos deverá ser incentivada por meio de desafios técnicos, estudos de caso e troca de experiências entre os participantes.

6.4.4.9. Ao final do treinamento personalizado, a CONTRATADA deverá enviar formulário específico aos alunos e, em seguida, consolidar as avaliações recebidas.

6.4.4.10. A consolidação deverá ser apresentada ao CONTRATANTE por meio do Documento de Consolidação de Avaliação de Treinamento.

6.4.4.10.1. A CONTRATADA deverá obter a média mínima de 70% (setenta por cento) de conceitos 'bom' e/ou 'ótimo'.

6.4.4.10.2. Caso não atinja o conceito mencionado no subitem acima, a CONTRATANTE encaminhará relatório à CONTRATADA informando os pontos que deverão ser adequados para a realização de um novo treinamento.

6.4.4.10.3. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis, as alterações solicitadas para análise e aprovação.

6.4.4.10.4. Se aprovadas, o prazo para realização do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.5. Volumetria dos Serviços

6.5.1. O dimensionamento, a estimativa e a caracterização dos serviços objeto deste instrumento encontram-se descritos e detalhados nos seguintes apêndices, que integram o presente Termo de Referência para todos os fins e efeitos:

- APÊNDICE A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

- APÊNDICE F – PROJETOS PREVISTOS;
- APÊNDICE G – VOLUMETRIA DE CHAMADOS;
- APÊNDICE I – LISTA DE ATIVIDADES PROATIVAS DO NÍVEL 3 (N3);
- APÊNDICE J – PARQUE TECNOLÓGICO.

6.5.2. As informações constantes nos apêndices acima mencionados deverão servir de base para o planejamento, a alocação de recursos, a definição de prazos e a execução dos serviços, observadas as demais condições e especificações estabelecidas neste instrumento.

6.5.3. A volumetria apresentada possui caráter estimativo e poderá sofrer variações, para mais ou para menos, em função das necessidades operacionais e estratégicas da Contratante, não implicando, por si só, em alteração do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que tais variações estejam dentro dos limites legalmente previstos.

6.6. Cronograma de Execução Físico-Financeiro

6.6.1. As duas tabelas acima — Tabela 25 - Cronograma anual com valores mínimos e Tabela 26 - Cronograma anual com valores máximos — apresentam, para cada um dos 13 itens dos 3 lotes, a distribuição anual de valores (Ano 1 a Ano 5, quando aplicável). As tabelas exibem totais por item e por ano.

Lote	Item	Descrição	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Ano 4 (R\$)	Ano 5 (R\$)	Total mín. (R\$)
1	1	Suporte aos usuários – 1º nível	754.830,61	754.830,61	754.830,61	754.830,61	-	3.019.322,45
	2	Suporte aos usuários – 2º nível	454.969,77	454.969,77	454.969,77	454.969,77	-	1.819.879,09
	3	Suporte executivo	0,00	0,00	0,00	0,00	-	0,00
	4	Monitoramento de TIC	483.657,10	483.657,10	483.657,10	483.657,10	-	1.934.628,39
	5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível	2.828.726,51	2.828.726,51	2.828.726,51	2.828.726,51	-	11.314.906,05
	6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC	1.658.653,61	1.658.653,61	1.658.653,61	1.658.653,61	-	6.634.614,43
	7	Projetos (UP)	0,00	0,00	0,00	0,00	-	0,00
2	8	Instalação e configuração Zabbix/Grafana	162.300,00	-	-	-	-	162.300,00
	9	Suporte oficial Zabbix Platinum 24x7	77.640,96	77.640,96	77.640,96	77.640,96	77.640,96	388.204,80
	10	Treinamento Zabbix/Grafana	58.528,00	-	-	-	-	58.528,00

3	11	Licença DPA (subscrição)	90.390,33	90.390,33	90.390,33	90.390,33	90.390,32	451.951,64
	12	Instalação e configuração DPA/SQL Sentry	43.847,47	-	-	-	-	43.847,47
	13	Treinamento DPA	13.500,00	-	-	-	-	13.500,00
Total mín. anual (R\$)			6.627.044,36	6.348.868,89	6.348.868,89	6.348.868,89	168.031,28	
Total mín. contrato (R\$)								25.841.682,32

Tabela 25 - Cronograma anual de execução físico-financeiro com valores mínimos por item.

Lote	Item	Descrição	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Ano 4 (R\$)	Ano 5 (R\$)	Total máx. (R\$)
1	1	Suporte aos usuários – 1º nível	1.043.191,04	1.043.191,04	1.043.191,04	1.043.191,04	-	4.172.764,15
	2	Suporte aos usuários – 2º nível	1.835.883,96	1.835.883,96	1.835.883,96	1.835.883,96	-	7.343.535,84
	3	Suporte executivo	1.373.703,51	1.373.703,51	1.373.703,51	1.373.703,51	-	5.494.814,02
	4	Monitoramento de TIC	718.501,65	718.501,65	718.501,65	718.501,65	-	2.874.006,59
	5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível	6.523.030,12	6.523.030,12	6.523.030,12	6.523.030,12	-	26.092.120,48
	6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC	1.658.653,61	1.658.653,61	1.658.653,61	1.658.653,61	-	6.634.614,43
	7	Projetos (UP)	7.260.000,00				-	7.260.000,00
2	8	Instalação e configuração Zabbix/Grafana	162.300,00	-	-	-	-	162.300,00
	9	Suporte oficial Zabbix Platinum 24x7	77.640,96	77.640,96	77.640,96	77.640,96	77.640,96	388.204,80
	10	Treinamento Zabbix/Grafana	58.528,00	-	-	-	-	58.528,00
3	11	Licença DPA (subscrição)	90.390,33	90.390,33	90.390,33	90.390,33	90.390,32	451.951,64
	12	Instalação e configuração DPA/SQL Sentry	43.847,47	-	-	-	-	43.847,47
	13	Treinamento DPA	13.500,00	-	-	-	-	13.500,00
Total máx. anual (R\$)			15.414.170,64	15.135.995,17	15.135.995,17	15.135.995,17	168.031,28	
Total máx. contrato (R\$)								60.990.187,42

Tabela 26 - Cronograma anual de execução físico-financeiro com valores máximos por item.

6.6.1.1. No Lote 1 – Serviços (Itens 1 a 6), os valores são mensais e continuados, rateados pelos quatro anos conforme as tabelas. O Item 3 (Suporte Executivo) não inicia obrigatoriamente no começo do contrato; sua mobilização e início de faturamento ocorrerão mediante Ordem de Serviço, observando o cronograma de alocação de perfis constante do Período de Adaptação Operacional. Determinadas especialidades do Nível 3 (Item 5) também podem ter entrada faseada por OS, conforme o mesmo cronograma.

6.6.1.2. O Item 7 do Lote 1 (Projetos por UP) é sob demanda: na tabela de valores mínimos constam R\$ 0,00 em todos os anos; o pagamento somente ocorrerá mediante OS e medição das UP executadas. Na tabela de valores máximos, os montantes representam teto, considerando o consumo integral das UP estimadas ao longo do contrato.

6.6.1.3. Os Itens 8 (Instalação/Configuração) e 10 (Treinamento) são pagos no Ano 1 da seguinte forma: Item 8 – 80% após a conclusão e aceite técnico da instalação/configuração e 20% remanescentes após a realização e o aceite do treinamento; Item 10 – 100% após a sua conclusão e aceite. O Item 9 (Suporte oficial Zabbix 24x7) possui faturamento mensal, e as tabelas apresentam o consolidado anual desses pagamentos.

6.6.1.4. Os Itens 12 (Instalação/Configuração) e 13 (Treinamento) são pagos no Ano 1 nos mesmos marcos: Item 12 – 80% após a conclusão e aceite técnico da instalação/configuração e 20% remanescentes após a realização e o aceite do treinamento; Item 13 – 100% após a sua conclusão e aceite. O Item 11 (Licença DPA – subscrição) tem cobrança anual por cinco anos, com o rateio anual demonstrado nas tabelas.

6.6.1.5. Poderá haver uma bonificação de até 10% (dez por cento), que poderá influenciar no valor máximo a ser desembolsado para o LOTE 1.

6.7. Direitos de Propriedade Intelectual

6.7.1. A CONTRATADA deverá entregar ao TCE-PR toda e qualquer documentação, material ou artefato produzido em decorrência da prestação dos serviços contratados, em meio físico e/ou digital, conforme especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE.

6.7.2. Todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais relacionados a quaisquer produtos, configurações, customizações, scripts, rotinas automatizadas, manuais, guias operacionais, procedimentos, inventários, relatórios técnicos, diagramas de infraestrutura, artefatos, documentações e demais resultados desenvolvidos ou adaptados pela CONTRATADA durante a vigência deste contrato serão, por este instrumento, cedidos de forma plena, definitiva, irrevogável e por prazo indeterminado ao TCE-PR, nos termos da Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais).

6.7.3. A CONTRATADA declara e garante que, para a execução dos serviços contratados, utilizará apenas softwares, ferramentas, bibliotecas, métodos e conteúdos cuja utilização seja legalmente autorizada, não infringindo patentes, licenças, termos

de uso, direitos autorais, marcas, segredos comerciais, propriedade industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros. A CONTRATADA se responsabiliza integralmente por eventuais reclamações, demandas, indenizações, royalties ou taxas de licença decorrentes de uso indevido de propriedade intelectual.

6.7.4. Todas as informações, dados, imagens, configurações, topologias de rede, inventários de ativos, registros de incidentes, manuais, documentações e demais conteúdos gerados ou tratados na execução deste contrato são de propriedade exclusiva do TCE-PR, sendo vedada sua divulgação, reprodução, cópia, alteração ou transferência a terceiros, sob qualquer meio ou justificativa, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

6.7.5. Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a CONTRATADA deverá entregar ao TCE-PR, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, todos os materiais, documentos, códigos, scripts, manuais, inventários, relatórios e demais artefatos técnicos, bem como excluir de seus sistemas, mídias e dispositivos quaisquer cópias ou registros, apresentando termo formal de declaração de entrega e destruição de cópias.

6.8. Mecanismos Formais de Comunicação

6.8.1. Toda a comunicação entre o TCE-PR e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

6.8.2. Os instrumentos utilizados para comunicação formal serão, em ordem de preferência: e-mails, ofícios, reuniões (contendo ATA), ferramentas colaborativas, e outros correlatos que possam ficar registrados.

6.8.3. As comunicações formais emitidas pelo TCE-PR serão realizadas pelos membros da equipe de fiscalização e gestão contratual, devidamente designados, ou por representantes formalmente autorizados pelo Tribunal.

6.8.4. O destinatário das comunicações formais será o preposto da CONTRATADA indicado no contrato, cabendo a este realizar os encaminhamentos

internos necessários e assegurar o cumprimento das solicitações dentro dos prazos estabelecidos.

6.8.5. Os documentos e comunicações poderão ser entregues por meio eletrônico, pessoalmente (mediante recibo), via postal ou por protocolo interno do TCE-PR, devendo sempre assegurar registro de envio e recebimento.

6.8.6. No âmbito das atividades de operações de infraestrutura e suporte a usuários de TIC, as solicitações, incidentes, requisições de serviço, mudanças e demais registros operacionais deverão ser formalizados por meio da ferramenta de GSTI, de modo a garantir rastreabilidade, prioridade, prazo de atendimento e histórico das ações executadas

6.9. Transferência de conhecimento

6.9.1. A transição de um contrato para um novo é um processo essencial para assegurar a continuidade dos serviços, a manutenção dos níveis de qualidade e a preservação do conhecimento técnico acumulado.

6.9.2. Esse processo envolve a transferência estruturada de informações, responsabilidades, acessos, inventários e documentação entre a CONTRATADA e a equipe do CONTRATANTE, ou outra por ela designada.

6.9.3. A CONTRATADA deverá realizar o repasse de conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE, ou a terceiros por ele indicados, abrangendo os procedimentos operacionais, configurações, rotinas de suporte, ferramentas utilizadas, documentação técnica e demais informações necessárias para mitigar riscos de interrupção dos serviços e de dependência técnica.

6.9.4. O processo de encerramento do contrato compreenderá, entre outras etapas:

- a) Finalização das atividades pendentes;
- b) Validação da execução das obrigações contratuais;
- c) Elaboração de relatórios finais de execução e desempenho;

d) Análise, documentação e registro das lições aprendidas durante a execução contratual, incluindo recomendações de melhoria para contratações futuras.

6.9.5. Uma vez concluídas as obrigações previstas no contrato, será iniciado o período de estabilização da transição, durante o qual a CONTRATADA deverá prestar suporte à equipe designada pelo CONTRATANTE para garantir que todos os procedimentos, sistemas e equipamentos estejam funcionando corretamente, corrigindo eventuais problemas identificados.

6.9.6. A duração do período de estabilização poderá variar conforme a complexidade dos serviços e dos ambientes atendidos.

6.9.7. O encerramento dessa fase será definido pelo CONTRATANTE, com base na verificação de que todos os serviços, acessos e procedimentos foram devidamente transferidos e encontram-se sob pleno domínio da equipe receptora.

6.9.8. Durante o período de transição, caberá à CONTRATADA entregar, no mínimo, os seguintes itens, em formato previamente acordado e sujeitos a aceite da fiscalização:

- a) Planejamento e cronograma detalhado da transição;
- b) Documentação técnica atualizada das rotinas e procedimentos operacionais;
- c) Inventário completo de ativos, equipamentos, softwares, licenças e acessos sob sua responsabilidade;
- d) Relatório de lições aprendidas;
- e) Listagem e documentação de todos os acessos, credenciais e permissões concedidas, incluindo comprovação da revogação de acessos da CONTRATADA ao final da transição;
- f) Demais documentos solicitados pelo CONTRATANTE.

6.9.9. Durante o período de transição, a equipe da CONTRATADA não poderá ser reduzida ou realocada, devendo ser mantida por completo até o último dia de vigência do contrato.

6.9.10. Concluída a transição, o contrato será formalmente encerrado, com a comunicação dos resultados ao CONTRATANTE e a liberação dos recursos humanos e materiais empregados.

6.9.11. Ao final da transferência, o CONTRATANTE ou de outra empresa por ele indicada, deverão estar aptos a operar, manter, monitorar e administrar os ambientes de infraestrutura e suporte a usuários de TIC, conforme os padrões e requisitos estabelecidos durante a vigência contratual.

6.9.11.1. Isso inclui o pleno domínio das ferramentas de monitoramento contratadas nos LOTES 2 e 3.

6.9.12. Especificidades por lote:

- a) LOTE 01 – Serviços (N1, N2, N3, Suporte Executivo, NOC e Apoio à Gestão): deverá ser entregue documentação atualizada de rotinas de atendimento, monitoramento e gestão, histórico de dashboards de indicadores, relatórios técnicos, inventário de chamados pendentes no GSTI, manuais ou scripts de automação utilizados, além das rotinas descritas. O repasse de conhecimento deve abranger treinamento prático para a equipe do CONTRATANTE ou nova contratada, de modo a garantir continuidade operacional imediata.
- b) LOTE 02 – Ferramentas de Monitoramento (Zabbix/Grafana): deverá ser entregue documentação técnica das configurações realizadas (templates, triggers, dashboards e customizações), inventário das integrações implementadas, scripts utilizados e transferência de contas administrativas e tokens de API, assegurando a independência do CONTRATANTE quanto à continuidade do monitoramento.
- c) LOTE 03 – Ferramenta DPA: deverá ser entregue documentação sobre a gestão da assinatura, usuários cadastrados, permissões, relatórios configurados e procedimentos de uso. A CONTRATADA deverá ainda realizar o treinamento final da equipe do CONTRATANTE e fornecer exportação do histórico de dados coletados em formato aberto (CSV, JSON ou equivalente).

6.10. Encerramento do Contrato

6.10.1. O encerramento do contrato ocorrerá com a conclusão da transição final, que consiste no processo de repasse de todas as informações, conhecimentos, acessos, inventários e responsabilidades necessários à continuidade dos serviços de operações de infraestrutura e suporte a usuários de TIC. Essa etapa será considerada a continuidade natural do processo de Transferência de Conhecimento previsto neste Termo de Referência.

6.10.1.1. Durante este período, todo o conhecimento adquirido e/ou desenvolvido, bem como toda a informação produzida e/ou utilizada na execução dos serviços, deverá ser disponibilizado ao TCE-PR e/ou à próxima contratada, de forma completa, organizada e validada pela equipe de fiscalização.

6.10.1.2. O processo de transição final deverá ser iniciado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e concluído até 5 (cinco) dias antes do término do contrato, salvo ajuste formalmente autorizado pelo CONTRATANTE.

6.10.1.3. Toda a documentação produzida nesse período deverá ser entregue pela CONTRATADA à equipe de fiscalização, observando checklist de aceite previamente acordado.

6.10.2. A CONTRATADA deverá promover, com antecedência mínima de 8 (oito) dias antes do término da vigência contratual, Reunião de Encerramento com o TCE-PR.

6.10.3. O objetivo desta reunião será apresentar ao TCE-PR e/ou à nova contratada:

- a) A situação dos chamados e demandas em aberto;
- b) O status dos serviços executados e pendentes;
- c) A relação completa de informações, acessos, configurações e inventários entregues;
- d) As evidências da realização das atividades de transição contratual.

6.10.4. A CONTRATADA será responsável por todo o esforço adicional necessário para completar a transição contratual, sem ônus para o TCE-PR.

6.10.4.1. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entrega de documentação, apoio técnico à equipe receptora, devolução de recursos, revogação comprovada de acessos e credenciais digitais e qualquer outra ação necessária para garantir a continuidade operacional.

6.10.5. Todos os bens, equipamentos, dispositivos, materiais e demais recursos de propriedade do TCE-PR, utilizados na execução do contrato, deverão ser devidamente restituídos pela CONTRATADA até a data de término da vigência contratual, em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste natural pelo uso.

6.10.6. Caso a CONTRATADA não coopere ou retenha qualquer informação, documento, credencial ou dado solicitado pelo TCE-PR ou pela nova contratada, que possa prejudicar a continuidade dos serviços, caracterizar-se-á inexecução parcial do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas contratualmente, incluindo a execução da garantia contratual e a possibilidade de indenizações adicionais.

6.10.7. Especificidades por lote:

- a) LOTE 01 – Serviços: todo o backlog de chamados no GSTI e pendências de OS deverão estar concluídos ou formalmente transferidos. A transição final não poderá comprometer a continuidade do atendimento de N1, N2, N3, NOC ou Suporte Executivo.
- b) LOTE 02 – Zabbix/Grafana: deverá ser entregue a versão final da configuração exportada (backups ou templates), bem como documentação das integrações. É vedada a retenção de senhas ou dependência de licenciamento que inviabilize o uso da solução pelo CONTRATANTE.
- c) LOTE 03 – DPA: a CONTRATADA deverá formalizar o encerramento da assinatura junto ao fornecedor SaaS e entregar ao CONTRATANTE a exportação integral dos dados históricos, em formato aberto.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Papéis e Responsabilidades na Gestão do Contrato

7.1.1. EQUIPE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATANTE

7.1.1.1. A gestão e fiscalização do contrato será exercida por servidores designados, com os seguintes papéis e responsabilidades:

- a) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, responsável pela coordenação geral do processo de fiscalização, pela gestão administrativa do contrato, pela aplicação de sanções e por ser o ponto de decisão final nas questões contratuais.
- b) **Fiscal Técnico:** servidor(es) responsável(is) por acompanhar e fiscalizar a execução técnica dos serviços, validar a qualidade das entregas, aferir o cumprimento das metas dos IMRs e atuar como a interface técnica diária com a CONTRATADA.
- c) **Fiscal Administrativo:** servidor responsável por fiscalizar o cumprimento das obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias da CONTRATADA em relação aos seus colaboradores alocados no contrato.
- d) **Comissão de Recebimento:** equipe de servidores, incluindo o gestor do contrato, designada para realizar o aceite e o recebimento definitivo dos serviços ao final de cada etapa ou período, com base nos relatórios e pareceres técnicos produzidos pela equipe de fiscalização.

7.1.2. ESTRUTURA DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

7.1.2.1. A fiscalização contratual será exercida por estrutura composta minimamente por 3 (três) servidores efetivos, podendo ser organizada em:

- a) **Equipe de Fiscalização Centralizada:** responsável pela coordenação geral da fiscalização de todos os serviços contínuos, consolidação de informações e interface com a CONTRATADA, composta obrigatoriamente por profissionais da área de Tecnologia da Informação e área Administrativa;
- b) **Equipes de Fiscalização por Projeto:** constituídas conforme a quantidade, complexidade e natureza dos projetos em execução simultânea, compostas por fiscal técnico e fiscal requisitante/demandante específicos para cada projeto ou conjunto de projetos afins, que atuarão em conjunto com a Equipe Centralizada.

7.1.2.2. Caberá ao CONTRATANTE, considerando o volume de projetos, sua criticidade e complexidade técnica, determinar a necessidade de constituição de

equipes específicas por projeto, que reportarão suas atividades à Equipe de Fiscalização Centralizada para fins de consolidação e gestão unificada do contrato.

7.1.2.3. Todos os integrantes das equipes de fiscalização, sejam da estrutura centralizada ou das equipes por projeto, registrarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto do contrato, indicando dia, mês e ano das ocorrências, as determinações consideradas necessárias à regularização das falhas ou defeitos observados, e demais informações relevantes.

7.1.2.4. As equipes de fiscalização por projeto, quando constituídas, elaborarão relatórios específicos de acompanhamento que serão consolidados pela Equipe de Fiscalização Centralizada para fins de gestão contratual unificada.

7.1.2.5. A estrutura de fiscalização, em sua totalidade, realizará a supervisão, gestão e recebimento dos serviços prestados, cabendo à Equipe de Fiscalização Centralizada a consolidação das informações provenientes das equipes por projeto para emissão dos documentos de recebimento.

7.1.2.6. A estratégia de fiscalização será definida pela Equipe de Fiscalização Centralizada, em conjunto com as equipes por projeto quando existentes, e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato, incluindo a criação, fusão ou extinção de equipes por projeto conforme a dinâmica da execução contratual.

7.1.2.7. A estrutura de fiscalização adotada e suas eventuais alterações serão formalmente comunicadas à CONTRATADA, incluindo a identificação dos responsáveis por cada equipe e suas respectivas atribuições.

7.1.3. LIMITES DE ATUAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

7.1.3.1. É assegurado ao Gestor e aos Fiscais do contrato o direito de exigir o cumprimento integral de todas as disposições previstas neste Termo de Referência, seus Apêndices e Anexos, bem como nos planos e cronogramas aprovados.

7.1.3.2. A atuação do Gestor e dos Fiscais do contrato se limita às atividades de acompanhamento, verificação, solicitação e validação, não devendo, em hipótese alguma, executar ou gerenciar diretamente os profissionais da CONTRATADA, sob pena de corresponsabilização.

7.1.3.3. Todas as determinações e solicitações deverão ser direcionadas ao Preposto da CONTRATADA.

7.1.4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1.4.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente os seguintes papéis de gestão, que atuarão como a interface oficial com a equipe de fiscalização do Tribunal:

7.1.4.1.1. Preposto do Contrato (supervisor): profissional formalmente designado pela CONTRATADA para atuar como seu representante legal perante o Tribunal para todos os assuntos relacionados ao contrato.

7.1.4.1.1.1. É o ponto focal e o canal de comunicação oficial para todas as solicitações, notificações e decisões provenientes do Gestor e dos Fiscais do contrato.

7.1.4.1.1.1.1. O Preposto deverá estar disponível e ser facilmente contatável por telefone e pelos canais de comunicação oficiais durante a sua jornada de trabalho, para tratar de quaisquer questões relacionadas ao contrato, garantindo uma resposta ágil às solicitações do Gestor e dos Fiscais.

7.1.4.1.1.2. Possui autoridade para tomar decisões e responder em nome da CONTRATADA sobre questões operacionais, táticas e administrativas.

7.1.4.1.1.3. É o responsável final pela entrega de todos os serviços, pela consolidação dos relatórios gerenciais e pela condução das reuniões de governança.

7.1.4.1.2. Gerentes de Serviço: atuarão sob a coordenação do Preposto, sendo os responsáveis táticos por suas respectivas áreas (Serviços ao Usuário e Infraestrutura) e a interface primária para os Fiscais Técnicos em assuntos operacionais do dia a dia.

7.2. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Adequação

7.2.1. A aferição da qualidade e adequação dos serviços prestados serão verificadas mediante processo contínuo de avaliação técnica, que contemplará a análise da conformidade dos serviços prestados com os Instrumentos de Medição de Resultado

estabelecidos, a aderência às especificações técnicas definidas neste Termo de Referência, bem como o cumprimento dos prazos e cronogramas pactuados.

7.2.1.1. O monitoramento da execução se dará por meio de reuniões semanais entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de averiguar o resultado preliminar do alcance das metas dos indicadores dos IMRs, assim como, conhecer e solicitar correções à eventuais problemas que possam vir a acontecer no decorrer da execução contratual.

7.2.1.2. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, relatórios sobre o andamento das atividades e/ou serviços, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 05 (cinco) dias úteis contados da notificação formal.

7.2.2. O CONTRATANTE reserva-se o direito de proceder às verificações que julgar necessárias, podendo valer-se de inspeções por amostragem ou da totalidade dos entregáveis, validações automatizadas ou manuais de chamados, verificações periódicas de processos e documentação, além de verificações in loco da execução dos serviços, sem que tal fiscalização importe em assunção de responsabilidade pela execução dos serviços, que permanecerá integral e exclusivamente a cargo da CONTRATADA.

7.2.3. A existência e atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne à execução do objeto contratado, não eximindo-a nem atenuando suas obrigações e responsabilidades quanto aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios ocultos.

7.2.3.1. Para cada categoria de não conformidade identificada, a CONTRATADA será notificada para proceder às correções necessárias em prazo compatível com a complexidade técnica e o impacto nos serviços, não podendo tal prazo exceder 15 (quinze) dias úteis contados da notificação formal, ressalvadas as situações excepcionais devidamente justificadas e aceitas pela fiscalização.

7.2.4. Todo o processo de avaliação da execução contratual será devidamente documentado em Relatório de Análise Técnica (RAT), instrumento no qual constarão a identificação dos serviços avaliados e o período de referência, a metodologia aplicada,

os resultados obtidos em cada critério de avaliação, as não conformidades identificadas e respectiva classificação, eventuais recomendações de melhoria, bem como o cálculo dos indicadores de desempenho e dos descontos aplicáveis.

7.2.4.1. Em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, o RAT será disponibilizado à CONTRATADA previamente à aplicação de quaisquer descontos, assegurando-se prazo para apresentação de contestação devidamente fundamentada.

7.2.4.1.1. A contestação será objeto de análise técnica pela equipe de fiscalização, que proferirá decisão motivada quanto ao acolhimento ou rejeição das razões apresentadas.

7.2.4.1.2. Caso a CONTRATADA não apresente contestação no prazo fixado ou a contestação apresentada não seja acolhida, o CONTRATANTE aplicará as glosas e penalidades previstas.

7.2.4.2. Sempre que os resultados das avaliações indicarem tendência de deterioração na qualidade dos serviços ou necessidade de ajustes nos processos de trabalho, a CONTRATADA será convocada para reuniões de alinhamento, ocasião em que serão discutidas as medidas corretivas necessárias ao restabelecimento dos padrões de qualidade exigidos.

7.2.4.2.1. A não adoção das medidas corretivas indicadas pela fiscalização ou a reincidência nas não conformidades apontadas caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas neste instrumento e na legislação aplicável, sem prejuízo da rescisão contratual por inexecução.

7.2.5. Os relatórios de avaliação e demais documentos produzidos no âmbito do acompanhamento contratual integrarão o processo administrativo de gestão do contrato, constituindo prova documental para todos os fins de direito, inclusive para subsidiar eventual apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades administrativas.

7.2.6. Os critérios e procedimentos complementares relativos à metodologia de avaliação e fiscalização dos serviços observarão o disposto na Instrução de Serviço n. 181/2024 TCE-PR, bem como em outros normativos específicos que venham a substituí-la ou complementá-la.

7.3. Instrumentos de Medição de Resultado (IMR)

7.3.1. DO MODELO DE AFERIÇÃO DE RESULTADOS

7.3.1.1. A remuneração dos serviços objeto deste Termo de Referência adotará modelo híbrido de pagamento, conjugando a alocação efetiva de perfis profissionais com a aferição de resultados por meio dos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), que avaliam o cumprimento de metas, padrões de qualidade e prazos estabelecidos.

7.3.1.2. Os IMR visam mensurar aspectos qualitativos e quantitativos de cada serviço (ITEM) que compõe o objeto contratual, garantindo que a entrega da CONTRATADA esteja alinhada aos resultados esperados pelo CONTRATANTE.

7.3.2. DA ESTRUTURA E APURAÇÃO DOS INDICADORES

7.3.2.1. Cada serviço possui um conjunto de indicadores de desempenho.

7.3.2.2. Para cada indicador apurado mensalmente (ou em outra periodicidade definida), será atribuído um Índice de Desempenho do Indicador (IDI), em uma escala de 0 a 100.

7.3.2.3. O conjunto de IDIs de cada serviço gerará um Índice de Desempenho do Serviço (IDS), que representa a performance consolidada daquela área no período.

7.3.2.4. O resultado do IDS determinará a aplicação de pagamento integral, descontos (glosas) ou bonificações sobre o faturamento do respectivo serviço.

7.3.3. DAS REGRAS GERAIS DE MEDIÇÃO

7.3.3.1. Para os cálculos dos indicadores, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se da metodologia de arredondamento definida na Resolução nº 886/1966 da Fundação IBGE.

7.3.3.2. Ocorrências não apuradas no mês de sua competência, quando posteriormente identificadas pela equipe de fiscalização, deverão ser registradas e

computadas para o mês de referência da ocorrência, com a devida justificativa técnica, refletindo no faturamento do mês da identificação.

7.3.3.3. Resultados de indicadores comprovadamente prejudicados por fatores atribuíveis exclusivamente ao CONTRATANTE, a fornecedores externos sob responsabilidade direta do CONTRATANTE, ou por casos fortuitos e de força maior, não serão considerados para aplicação de descontos.

7.3.3.3.1. A CONTRATADA deverá encaminhar para apreciação da equipe de fiscalização as justificativas fundamentadas para a desconsideração de tais elementos e, considerando sua aprovação, serão excluídos do cálculo do IDS daquele período.

7.3.3.3.1.1. Caberá à CONTRATADA o ônus de comprovar a ocorrência de quaisquer das situações de exceção, devendo apresentar as justificativas e evidências (logs, e-mails, registros de chamados) à equipe de fiscalização para análise.

7.3.3.3.1.2. Somente após a validação e o aceite formal da equipe de fiscalização, o resultado do indicador impactado será desconsiderado do cálculo do IDS do período.

7.3.3.4. Os indicadores previstos no IMR poderão ser revistos mediante iniciativa do CONTRATANTE, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses da vigência contratual ou da última modificação.

7.3.3.4.1. A alteração fica limitada a, no máximo, 25% do total de indicadores de cada serviço por ciclo de revisão, e as mudanças passarão a vigorar no mês subsequente à formalização.

7.3.4. DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL (BÔNUS E GLOSAS)

7.3.4.1. Em conformidade com o art. 144 da Lei nº 14.133/2021, o modelo de IMR prevê a possibilidade de Bonificação por Desempenho caso a CONTRATADA alcance níveis de performance superiores às metas estabelecidas, como forma de reconhecimento pela entrega de resultados além do esperado.

7.3.4.2. A concessão da bonificação está condicionada ao cumprimento integral das obrigações contratuais, à inexistência de penalidades aplicadas no mesmo período e à comprovação inequívoca dos resultados.

7.3.4.3. A CONTRATADA é responsável por buscar a melhoria contínua para fazer jus à bonificação.

7.3.4.4. O CONTRATANTE aplicará Glosas Financeiras (descontos) nos pagamentos mensais caso não sejam atingidas as metas previstas, de forma proporcional ao desempenho apurado e sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

7.3.4.5. Os valores de glosa e bonificação são autônomos e independentes das penalidades por inexecução parcial ou total do objeto.

7.3.5. DO DETALHAMENTO NO APÊNDICE K

7.3.5.1. O detalhamento completo dos Instrumentos de Medição de Resultado, incluindo a ficha de cada indicador, a metodologia específica de cálculo, a periodicidade de aferição e as tabelas do Fator de Ajuste da Remuneração (FAR) para cada serviço, consta do APÊNDICE K – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) deste Termo de Referência.

7.4. Critérios de Aceitação e Recebimento dos Serviços

7.4.1. O recebimento e a aceitação deste objeto proceder-se-ão na seguinte forma:

7.4.1.1. Aplicável ao LOTE 01:

7.4.1.1.1. O recebimento será feito provisoriamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento do Pré-faturamento dos Serviços e do Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços e/ou Termo de Conclusão de Projetos relativos a cada ITEM do objeto contratual, bem como de demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA, para efeito de posterior verificação de conformidade dos requisitos constantes deste Termo de Referência; e

7.4.1.1.2. O recebimento será feito definitivamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório ou do atendimento de todas as eventuais solicitações de ajustes.

7.4.1.2. Aplicável ao LOTE 02:

7.4.1.2.1. O recebimento será feito provisoriamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de até 3 (três) dias úteis contados do recebimento do Documento de Conclusão de Implantação, Relatório Técnico de Suporte e Documento de Consolidação de Avaliação de Treinamento, bem como de demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA, para efeito de posterior verificação de conformidade dos requisitos constantes deste Termo de Referência; e

7.4.1.2.2. O recebimento será feito definitivamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório ou do atendimento de todas as eventuais solicitações de ajustes.

7.4.1.3. Aplicável ao LOTE 03:

7.4.1.3.1. O recebimento será feito provisoriamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de até 3 (três) dias úteis contados do recebimento do Documento de Fornecimento de Licenças, Documento de Conclusão de Implantação e Documento de Consolidação de Avaliação de Treinamento, bem como de demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA, para efeito de posterior verificação de conformidade dos requisitos constantes deste Termo de Referência; e

7.4.1.3.2. O recebimento será feito definitivamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório ou do atendimento de todas as eventuais solicitações de ajustes.

7.4.2. É vedada a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

7.4.3. Qualquer dano físico, lógico ou elétrico nos equipamentos a serem suportados (pertencentes a CONTRATANTE), causado pela CONTRATADA durante a prestação dos serviços serão de sua responsabilidade, devendo ela reparar os danos às suas expensas sem qualquer solidariedade do CONTRATANTE.

7.4.4. A verificação de conformidade dos resultados e especificações definidas neste Termo de Referência será realizada com o preenchimento e assinatura do Relatório de Análise Técnica (RAT), por parte da equipe de fiscalização.

7.4.5. Na hipótese de a verificação de conformidade para emissão do recebimento definitivo não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.4.6. Quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, os serviços poderão ser refeitos, às custas da CONTRATADA, no prazo a ser definido pela equipe de fiscalização do contrato.

7.4.6.1. Esse prazo poderá ser prorrogado mediante justificativa apresentada e aprovada pela equipe de fiscalização em até 72 (setenta e duas) horas de antecedência de seu término.

7.4.6.2. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas, submetendo as entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.4.6.3. Durante o período dessa nova verificação, o pagamento correspondente será realizado quanto a parcela incontroversa, na qual se realizará apenas o pagamento dos valores relativos aos serviços prestados em conformidade, restante a parcela que consta com inconformidades suspensa,

7.4.7. Caso a CONTRATADA não solucione definitivamente os vícios encontrados, no prazo fixado acima, a comissão de recebimento poderá recusar o objeto, no todo ou em parte, sem ônus para o CONTRATANTE.

7.4.7.1. A recusa do objeto deverá ser emanada por meio da emissão do Termo de Recusa, constando as desconformidades e procederá com a indicação das penalidades cabíveis.

7.4.8. Os recebimentos provisórios e/ou definitivos do objeto não excluem a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.5. Procedimentos para pagamento

7.5.1. Os pagamentos serão procedidos da seguinte forma:

7.5.1.1. Aplicável ao LOTE 01:

7.5.1.1.1. ITENS 1 a 6 (Serviços de N1, N2, Suporte Executivo, NOC, N3 e Apoio à Gestão):

7.5.1.1.1.1. O pagamento será mensal com base na efetiva prestação do serviço compreendendo do primeiro ao último dia do mês anterior, os perfis profissionais efetivamente alocados e potenciais ajustes relativos aos resultados dos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR).

7.5.1.1.1.2. Na hipótese de o serviço não ter sido integralmente prestado e/ou posto à disposição do CONTRATANTE durante todo o mês de referência da cobrança, independente da razão, o faturamento será feito proporcionalmente à quantidade de dias da efetiva prestação do serviço.

7.5.1.1.2. ITEM 7 (Projetos de Infraestrutura):

7.5.1.1.2.1. O pagamento integral do projeto será realizado após a sua conclusão e ao aceite formal pelo CONTRATANTE.

7.5.1.1.2.2. Os valores referentes a projetos concluídos em determinado mês deverão ser incluídos na fatura subsequente, juntamente com os pagamentos mensais dos serviços (ITENS 1 a 6).

7.5.1.2. Aplicável ao LOTE 02:

7.5.1.2.1. ITEM 8 (Instalação e configuração das ferramentas Zabbix e Grafana):

7.5.1.2.1.1. O pagamento ocorrerá em duas parcelas, condicionado à conclusão integral e ao aceite formal da implantação e do treinamento pelo CONTRATANTE:

7.5.1.2.1.1.1. A conclusão integral da implantação assegurará à CONTRATADA o direito ao recebimento de 80% do valor previsto no item 8, ressalvadas eventuais glosas que possam ser aplicadas.

7.5.1.2.1.1.2. Os 20% restantes serão pagos após a efetiva conclusão do ITEM 10 (Treinamento personalizado de Zabbix e Grafana).

7.5.1.2.2. ITEM 9 (Suporte oficial Zabbix Platinum 24x7):

7.5.1.2.2.1. O pagamento será mensal com base na efetiva prestação do serviço compreendendo do primeiro ao último dia do mês anterior.

7.5.1.2.3. ITEM 10 (Treinamento personalizado de Zabbix e Grafana):

7.5.1.2.3.1. O pagamento ocorrerá em parcela única, condicionado à conclusão integral e ao aceite formal do treinamento pelo CONTRATANTE.

7.5.1.3. Aplicável ao LOTE 03:

7.5.1.3.1. ITEM 11 (SolarWinds Flexible Database Performance Analyzer for virtualized environments and SQL Sentry):

7.5.1.3.1.1. O pagamento será realizado de forma anualizada, em cinco parcelas.

7.5.1.3.1.2. A primeira parcela será paga após a ativação das 07 (sete) licenças e a emissão do Documento de Fornecimento de Licenças, correspondendo a um quinto do valor total do ITEM contratado.

7.5.1.3.1.3. As parcelas seguintes serão pagas ao final de cada período de 12 (doze) meses, referentes aos 12 (doze) meses subsequentes.

7.5.1.3.2. ITEM 12 (Instalação e configuração do SolarWinds Database Performance Analyzer e SQL Sentry):

7.5.1.3.2.1. O pagamento ocorrerá em duas parcelas, condicionado à conclusão integral e ao aceite formal da implantação e do treinamento pelo CONTRATANTE:

7.5.1.3.2.1.1. A conclusão integral da implantação assegurará à CONTRATADA o direito ao recebimento de 80% do valor previsto no item 12, ressalvadas eventuais glosas que possam ser aplicadas.

7.5.1.3.2.1.2. Os 20% restantes serão pagos após a efetiva conclusão do ITEM 13 (Treinamento personalizado DPA).

7.5.1.3.3. ITEM 13 (Treinamento personalizado DPA):

7.5.1.3.3.1. O pagamento ocorrerá em parcela única, condicionado à conclusão integral e ao aceite formal do treinamento pelo CONTRATANTE.

7.5.2. O faturamento e pagamento serão realizados, no mês subsequente, de acordo com procedimento e fórmula constantes no APÊNDICE K – INSTRUMENTOS DE

MEDIÇÃO DE RESULTADOS, podendo resultar em pagamento integral, glosa proporcional ou bônus por desempenho.

7.5.3. Não haverá pagamentos parciais ou fracionados.

7.5.4. O pagamento somente será realizado após apresentação da fatura/nota fiscal.

7.5.4.1. A fatura/nota fiscal somente poderá ser emitida após o recebimento definitivo.

7.5.5. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo.

7.5.6. Havendo erro na apresentação das faturas/notas fiscais ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

7.5.6.1. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.5.7. Em caso de atraso de pagamento motivado exclusivamente pelo TCE-PR, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I - Índice de atualização financeira

TX - Percentual da taxa de juros de mora anual

EM - Encargos moratórios

N - Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento

VP - Valor da parcela em atraso

7.5.8. O pagamento será precedido de consulta ao GMS, para comprovação de cumprimento dos requisitos de habilitação e demais hipóteses de regularidade.

7.5.9. Não haverá qualquer pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA realize alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançar a meta dos Instrumentos de Medição de Resultados.

7.5.10. O pagamento efetuado pelo TCE-PR não isenta a CONTRATADA de suas obrigações.

7.5.11. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará a execução de garantia contratual ou o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo da rescisão do contrato e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

7.5.12. É vedado à CONTRATADA transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

7.5.13. O Estado do Paraná não possui convênio com a Receita Federal e, por essa razão, não efetuará a retenção da CSLL, COFINS e PIS/PASEP eventualmente devidos pela CONTRATADA à Receita Federal, conforme Instrução Normativa n.º 001/2019-DTE/SEFA.

8. ESTIMATIVA DE VALORES DA CONTRATAÇÃO

8.1.1. A metodologia empregada para a composição do preço de referência desta contratação consta em peça apartada nos autos do processo administrativo de planejamento da contratação, conforme síntese abaixo:

8.1.1.1. Para o LOTE 01 (ITENS 1 a 6 - serviços continuados): a estimativa de preços baseou-se no "Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC", instituído pela Secretaria de Governo Digital (SGD) por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. O modelo desonera o órgão da realização de uma pesquisa de preços ampla para os perfis profissionais, pois já fornece os valores de referência por meio do Mapa de Pesquisa Salarial, conforme ANEXO VIII, e o do Fator-k padronizado.

8.1.1.2. Para o LOTE 01 (ITEM 7 - projetos sob demanda), LOTE 02 e LOTE 03: para os itens cujos objetos não se enquadram no modelo de remuneração por perfis

profissionais (como a Unidade de Projeto - UP, subscrições de software e serviços de escopo fechado), a pesquisa de preços seguiu os parâmetros gerais previstos na legislação. A estimativa foi realizada por meio da combinação de fontes de pesquisa, incluindo a análise de contratações similares, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), e a pesquisa direta fornecedores especializados.

8.1.2. O valor total estimado da contratação é de R\$ 60.990.187,42 (sessenta milhões, novecentos e noventa mil, cento e oitenta e sete reais e quarenta e dois centavos), conforme custos unitários e totais indicados na tabela a seguir:

Lote	Item	Descrição	Modelo	Unidade	Qtd	Valor unitário estimado	Valor Total estimado
1	1	Suporte aos usuários – 1º nível	Preço fixo	Meses	48	R\$ 86.932,59	R\$ 4.172.764,15
	2	Suporte aos usuários – 2º nível				R\$ 152.990,33	R\$ 7.343.535,84
	3	Suporte executivo				R\$ 114.475,29	R\$ 5.494.814,02
	4	Monitoramento de TIC				R\$ 59.875,14	R\$ 2.874.006,59
	5	Operação de infraestrutura de TIC - 3º nível				R\$ 543.585,84	R\$ 26.092.120,48
	6	Apoio ao planejamento e gestão de TIC				R\$ 138.221,13	R\$ 6.634.614,43
	7	Projetos	UP	Unidade	242 00	R\$ 300,00	R\$ 7.260.000,00
VALOR TOTAL PARA O LOTE 01							R\$ 59.871.855,51
2	8	Instalação e configuração das ferramentas Zabbix e Grafana	Projeto/escopo fechado	Unidade	1	R\$ 162.300,00	R\$ 162.300,00
	9	Suporte oficial Zabbix Platinum 24x7	Preço fixo	Meses	60	R\$ 6.470,08	R\$ 388.204,80
	10	Treinamento personalizado de Zabbix e Grafana	Turma	Unidade	1	R\$ 58.528,00	R\$ 58.528,00
VALOR TOTAL PARA O LOTE 02							R\$ 609.032,80
3	11	SolarWinds Flexible Database Performance Analyzer for virtualized environments and SQL Sentry	Subscrição	Instância	7	R\$ 64.564,52	R\$ 451.951,64
	12	Instalação e configuração do SolarWinds Database Performance Analyzer e SQL Sentry	Projeto/escopo fechado	Unidade	1	R\$ 43.847,47	R\$ 43.847,47
	13	Treinamento personalizado DPA	Turma	Unidade	1	R\$ 13.500,00	R\$ 13.500,00

	VALOR TOTAL PARA O LOTE 03	R\$ 509.299,11
	VALOR TOTAL ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO	R\$ 60.990.187,42

Tabela 27 - Valores da contratação.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

9.1. Metodologia para a licitação

9.1.1. Esta contratação será realizada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 e regulamentações correlatas.

9.1.2. O critério de julgamento se dará pelo MENOR PREÇO POR LOTE.

9.1.3. Modo de disputa será ABERTO/FECHADO.

9.1.4. O regime de execução do contrato será: empreitada por preço unitário para o LOTE 01; e empreitada por preço global para os LOTES 2 e 3.

9.2. Participação de consórcio de empresas e de cooperativas de mão de obra

9.2.1. DA VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

9.2.1.1. Fica vedada a participação de empresas em regime de consórcio.

9.2.1.2. A regra geral da Lei nº 14.133/2021 é permitir a formação de consórcios para ampliar a competitividade, contudo, a presente vedação constitui exceção devidamente justificada pelos seguintes motivos:

a) Ampla competitividade do mercado: o objeto deste contrato — serviços gerenciados de TIC envolvendo suporte a usuários e infraestrutura — é de natureza comum e amplamente ofertado no mercado nacional. A pesquisa de preços e a análise de contratações similares, realizadas na fase de planejamento por este Tribunal e pela SGD por meio da Portaria nº 1070/23, conforme peça de preços constante no processo administrativo desta contratação, demonstraram a existência de um número expressivo

de empresas, de diferentes portes, que possuem, individualmente, a qualificação técnica e econômico-financeira necessária para a execução integral do contrato. Portanto, a permissão de consórcios não se faz necessária para garantir a competitividade do certame.

b) Natureza integrada do objeto e unicidade de gestão: os serviços foram modelados para operar de forma altamente integrada, com fluxos de trabalho que perpassam múltiplos níveis (N1, N2, N3, NOC) e equipes. O modelo de gestão exige uma responsabilidade centralizada e um ponto único de contato (preposto) para garantir a coesão, a agilidade na resolução de incidentes complexos e a eficácia na comunicação. A formação de consórcio, neste cenário, apresentaria riscos operacionais e de gestão, como a pulverização da responsabilidade: dificuldade em atribuir a responsabilidade final por falhas que ocorram na interface entre serviços prestados por empresas consorciadas distintas; e a complexidade na fiscalização: aumento da complexidade administrativa para a equipe de fiscalização, que teria de gerenciar interfaces, responsabilidades e pagamentos com múltiplas pessoas jurídicas.

c) Da mesma forma, a vedação à participação de empresas em regime de consórcio aplica-se aos Lotes 02 e 03, cujos objetos — envolvendo instalação, suporte técnico oficial, licenciamento e treinamento — apresentam elevada interdependência operacional. Esses serviços foram estruturados de forma integrada, exigindo coordenação contínua entre etapas que se retroalimentam, como a instalação que depende do licenciamento, o suporte que requer conhecimento técnico sobre os componentes instalados, e o treinamento que deve refletir a realidade do ambiente implantado. A fragmentação dessas responsabilidades entre empresas consorciadas comprometeria a fluidez dos processos, aumentaria os riscos de falhas na interface entre atividades e dificultaria a responsabilização e a fiscalização contratual. Assim, a execução por empresa única é essencial para garantir a eficiência, a coesão e a qualidade dos serviços prestados.

9.2.1.3. Desta forma, a vedação ao consórcio, além de não prejudicar a competitividade, visa mitigar riscos e otimizar a gestão e a fiscalização do contrato, garantindo maior segurança e eficiência para a Administração.

9.2.2. DA VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

9.2.2.1. Em conformidade com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), fica vedada a participação de cooperativas, ainda que estas se enquadrem no regime do Simples Nacional.

9.2.2.2. A justificativa para tal vedação reside na natureza do objeto contratado, que não se caracteriza como a prestação de um serviço com autonomia por parte dos cooperados, mas sim como a disponibilização de mão de obra para a execução de atividades contínuas.

9.2.2.3. O modelo de execução detalhado neste Termo de Referência, que prevê hierarquia (supervisor, gerentes, analistas e técnicos), cumprimento de escalas e turnos, subordinação técnica e operacional, pessoalidade e habitualidade, configura uma relação de emprego, o que é incompatível com o regime jurídico das sociedades cooperativas.

9.2.2.4. Permitir a participação de cooperativas neste contexto representaria um risco de caracterização indevida da relação de trabalho, contrariando a legislação trabalhista e os entendimentos majoritários da jurisprudência vigente.

9.3. Da Participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP)

9.3.1. DO TRATAMENTO FAVORECIDO E DOS BENEFÍCIOS ASSEGURADOS

9.3.1.1. A presente contratação em sua licitação observará o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e equiparados, em conformidade com o disposto na Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei nº 14.133/2021, sendo assegurados às licitantes que se enquadrem nesta categoria os seguintes benefícios:

9.3.1.1.1. Comprovação da regularidade fiscal e trabalhista tardia: conforme Art. 43, §1º da LC 123/2006, haverá a possibilidade de regularização fiscal e trabalhista para as ME/EPPs. A comprovação de tal regularidade somente será exigida para fins de assinatura do contrato, devendo ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a declaração da licitante como vencedora, prorrogável por igual período.

9.3.1.1.2. Critério de desempate (empate ficto): conforme Art. 44 da LC 123/2006 e Art. 60 da Lei 14.133/2021, será aplicado o critério de desempate por empate ficto. Situações em que as propostas de ME/EPPs sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada serão consideradas empatadas. A ME/EPP nesta condição terá o direito de apresentar uma nova proposta para vencer o certame.

9.3.2. DA JUSTIFICATIVA PARA A NÃO APLICAÇÃO DOS MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO RESTRITA

9.3.2.1. Conforme análise realizada na fase de planejamento e em conformidade com a legislação, os mecanismos de participação restrita não serão aplicados, pelas seguintes razões:

9.3.2.1.1. Inaplicabilidade da licitação exclusiva: a licitação será de ampla participação, pois o valor estimado para cada lote do objeto é superior ao limite legal para a realização de certame exclusivo, conforme exceção prevista no Art. 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006.

9.3.2.1.2. Não aplicação da cota reservada e da subcontratação obrigatória: a reserva de cota e a exigência de subcontratação mostram-se tecnicamente inviáveis e representariam prejuízo à Administração. O objeto desta contratação, embora estruturado em itens, foi concebido como um ecossistema de serviços de TIC com atividades operacional e tecnicamente integradas e interdependentes. O sucesso da operação depende da coesão e da governança unificada entre todas as frentes de serviço (N1, N2, N3, NOC, Suporte Executivo e Gestão). A divisão ou o fracionamento destes serviços, por meio de cotas ou subcontratação de parte essencial, prejudicaria a padronização de procedimentos, a sinergia das equipes, a segurança da informação e, principalmente, o controle operacional unificado, aumentando os riscos de descontinuidade e falhas. Ademais, destaca-se as fundamentações constantes no item 3 – PARCELAMENTO DO OBJETO, deste Termo de Referência, que agregam elementos complementares de riscos de divisibilidade dos LOTES da contratação. Desta forma, a fragmentação do objeto acarretaria prejuízos à eficiência e à qualidade da prestação dos serviços, comprometendo a efetividade da contratação, o que justifica

a não aplicação destes mecanismos, conforme Art. 49, II, da Lei Complementar nº 123/2006.

9.3.3. DAS CONDIÇÕES PARA FRUIÇÃO DOS BENEFÍCIOS

9.3.3.1. Para fins de cumprimento ao Art. 4º, §2º da Lei nº 14.133/2021, será exigida das licitantes que se enquadrem como ME/EPP e que desejarem usufruir dos benefícios legais a apresentação de declaração formal de que, no ano-calendário de realização da licitação, não celebraram contratos com a Administração Pública cujos valores somados ultrapassem a receita bruta máxima admitida para enquadramento como empresa de pequeno porte.

9.4. Vistoria Técnica

9.4.1. Os licitantes poderão, até 1 (um) dia útil antes da data da sessão pública de abertura da licitação, realizar vistoria técnica no local de execução dos serviços, com a finalidade de conhecer o ambiente físico e tecnológico existente no Tribunal, verificar as condições atuais da infraestrutura de TIC, levantar informações, efetuar medições, esclarecer dúvidas e avaliar as características e peculiaridades relevantes para a correta elaboração da proposta técnica e comercial.

9.4.2. A vistoria poderá ser realizada de duas formas:

- a) **Presencialmente**, nas dependências do CONTRATANTE; ou
- b) **Remotamente**, por meio de reunião on-line via **Microsoft Teams**, a qual será gravada para registro dos assuntos tratados.

9.4.3. O agendamento da vistoria deverá ser solicitado por e-mail para licitacoesdti@tce.pr.gov.br e/ou gactic@tce.pr.gov.br, com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas** da data pretendida para a realização.

9.4.4. O pedido de agendamento deverá conter:

- a) número do edital;
- b) razão social, endereço e telefone da licitante;

c) nome completo, CPF e telefone do representante designado para a vistoria.

9.4.5. A vistoria será acompanhada por colaborador do CONTRATANTE, designado para esse fim, em dia útil e horário comercial previamente agendados.

9.4.6. O representante da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar por simples procuração os poderes para representar a licitante.

9.4.7. A vistoria técnica visa disponibilizar às licitantes as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las de pleno conhecimento do ambiente do CONTRATANTE.

9.4.8. Todos os licitantes deverão apresentar, juntamente com a documentação de proposta/habilitação, um dos seguintes documentos:

a) TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA (ANEXO I), assinado pelo servidor responsável do CONTRATANTE; ou

b) TERMO DE RENÚNCIA À VISTORIA TÉCNICA (ANEXO II), declarando ciência plena das condições do ambiente e renunciando ao direito de alegar desconhecimento ou dificuldades técnicas não previstas para justificar descumprimento contratual ou pleitos de acréscimos de preços para a execução do objeto.

9.4.8.1. A responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes da ausência de vistoria ou de subdimensionamento de custos será exclusiva da licitante vencedora, que deverá suprir eventuais necessidades adicionais sem direito a pagamento suplementar.

9.4.9. Caso a licitante vencedora não preveja ou subdimensione recursos, prazos ou verbas necessários à execução perfeita do objeto, deverá arcar com os ajustes e complementações, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

9.5. Apresentação da Proposta

9.5.1. A proposta da licitante deverá ser apresentada em estrita conformidade com as exigências deste Termo de Referência e seus apêndices e anexos.

9.5.1.1. Considera-se como proposta o conjunto de documentos que expressa a oferta financeira da licitante e que será objeto de análise quanto à sua conformidade e à exequibilidade de seus preços durante a Fase de Julgamento.

9.5.2. A proposta deverá ser composta pelos seguintes elementos:

9.5.2.1. Aplicável ao LOTE 01:

9.5.2.1.1. Proposta de preços: documento formal, conforme modelo do ANEXO VII – MODELO DE PROPOSTA deste Termo de Referência, contendo os valores unitários para cada item do objeto e o valor global da proposta, de acordo com cada LOTE, expressos em algarismos e por extenso.

9.5.2.1.1.1. Nos valores propostos, devem estar incluídos todos os gastos direta e indiretamente relacionados à execução dos serviços, abrangendo, mas não se limitando a: salários, transporte, seguros, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, contribuições, tarifas públicas e quaisquer outros custos aplicáveis, necessários para o cumprimento integral do objeto contratado.

9.5.2.1.1.2. Além disso, devem estar contemplados todos os custos acessórios referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, incluindo, mas não se limitando a: deslocamentos, hospedagens, treinamentos, entre outros.

9.5.2.1.2. Planilha de Custos e Formação de Preços: planilha detalhada para cada perfil profissional solicitado neste Termo de Referência, em versão de arquivo totalmente editável (células não bloqueadas) de forma a permitir sua análise e verificabilidade, conforme modelo constante no ANEXO X – PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO.

9.5.2.1.2.1. A utilização do modelo de planilha é obrigatória para todos os licitantes.

9.5.2.1.2.2. Em caso de apresentação de planilha não editável ou que prejudique a análise e verificabilidade, o pregoeiro concederá novo prazo para readequação, não ensejando na apresentação de novo documento, e sim, readequação do documento já apresentado, não podendo alterar o valor final da proposta.

9.5.2.1.2.3. A planilha deverá discriminar todos os componentes que formam o preço de cada profissional, incluindo salário e todos os seus demais elementos de custos.

9.5.2.1.2.3.1. Os salários e benefícios ofertados serão vinculados à execução contratual, não podendo ser reduzidos.

9.5.2.1.2.4. A planilha será utilizada para a análise de exequibilidade da proposta, verificando se os valores são compatíveis com os custos do serviço e a legislação vigente, e para fins de vinculação contratual dos salários e demais elementos de custos ofertados.

9.5.2.1.2.5. Em observância ao princípio do formalismo moderado, previsto no Art. 12, III, da Lei nº 14.133/2021, erros no preenchimento da planilha que não afetem o conteúdo da proposta não constituem motivo para a desclassificação sumária.

9.5.2.1.2.5.1. A planilha poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pelo pregoeiro, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

9.5.2.1.2.6. No total da carga tributária constante da planilha, o licitante não poderá incluir as alíquotas referentes ao Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, haja vista o disposto na Súmula TCU n. 254.

9.5.2.1.2.6.1. Por ocasião da liquidação e do pagamento dos serviços faturados pela adjudicatária, apesar de não poderem ser incluídos na planilha, o TCE/PR efetuará a retenção das alíquotas referentes ao IRPJ e à CSLL, observando as alíquotas indicadas na Instrução Normativa RFB n. 1234, de 11 de janeiro de 2012, e suas atualizações posteriores, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

9.5.2.1.2.6.2. O ato de retenção observará as competências atribuídas ao substituto tributário, nos termos da legislação tributária.

9.5.2.1.2.7. A planilha será parte integrante da proposta da licitante para todos os efeitos legais e vinculará a execução contratual.

9.5.2.1.3. Declaração de Pleno Conhecimento do Objeto: documento formal, conforme modelo do Anexo XI, no qual a licitante declara ter lido, compreendido e concordado com todos os termos, cláusulas, especificações técnicas e rotinas de execução contidas neste Termo de Referência e em seus apêndices, e que sua proposta foi elaborada levando em consideração todas essas condições.

9.5.2.1.4. Declaração de Fornecimento das Soluções Tecnológicas: documento formal, conforme modelo do Anexo XII, no qual a licitante se compromete a fornecer e implantar, sob sua inteira responsabilidade, as soluções de URA, Plataforma Unificada

de Chat e Sistema de Gravação e Auditoria, garantindo que as ferramentas atenderão a todos os requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.

9.5.2.1.5. Termo de Realização de Vistoria Técnica ou Termo de Renúncia à Vistoria Técnica, documento formal, preenchido e assinado, conforme ANEXO I ou II deste Termo de Referência.

9.5.2.2. Aplicável aos LOTES 02 e 03:

9.5.2.2.1. Proposta de preços: documento formal, conforme modelo do ANEXO VII – MODELO DE PROPOSTA deste Termo de Referência, contendo os valores unitários para cada item do objeto e o valor global da proposta, de acordo com cada LOTE, expressos em algarismos e por extenso.

9.5.2.2.2. Declaração de Pleno Conhecimento do Objeto: documento formal, conforme modelo do Anexo XI, no qual a licitante declara ter lido, compreendido e concordado com todos os termos, cláusulas, especificações técnicas e rotinas de execução contidas neste Termo de Referência e em seus apêndices, e que sua proposta foi elaborada levando em consideração todas essas condições.

9.5.2.2.3. Termo de Realização de Vistoria Técnica ou Termo de Renúncia à Vistoria Técnica, documento formal, preenchido e assinado, conforme ANEXO I ou II deste Termo de Referência.

9.5.3. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

9.5.4. O subdimensionamento intencional de custos, após solicitação de ajuste pelo pregoeiro, poderá implicar na desclassificação da proposta por inexecutabilidade.

9.5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a exemplo do regime do Lucro Real, a previsão adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

9.5.5.1. Para tanto, será exigida a comprovação pela apresentação de documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição para o PIS/PASEP e COFINS à data da licitação, ou outro meio hábil quando da apresentação da sua proposta, em que seja possível demonstrar as alíquotas médias efetivas.

9.6. Aceitabilidade da Proposta

9.6.1. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.6.1.1. A fase de julgamento das propostas, que visa selecionar a oferta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, será composta pela Análise de Conformidade e pela Análise de Exequibilidade.

9.6.1.2. Apenas a proposta classificada em primeiro lugar na etapa de lances será submetida a este processo.

9.6.1.3. Caso seja desclassificada, será analisada a proposta do licitante classificado em seguida, e assim sucessivamente.

9.6.2. ANÁLISE DE CONFORMIDADE

9.6.2.1. A Análise de Conformidade constitui o primeiro filtro do julgamento, no qual se verifica se a proposta adere de forma precisa e inequívoca a todas as condições, especificações e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, seus Apêndices e Anexos.

9.6.2.2. Conforme o Art. 59 da Lei nº 14.133/2021, a proposta será desclassificada nesta fase se:

- a) valor global, após a fase de lances, permanecer superior ao valor máximo estabelecido, conforme Estimativa de Preços deste Termo de Referência;
- b) apresentar características ou condições que contrariem, restrinjam ou sejam incompatíveis com qualquer uma das especificações técnicas, escopos de serviço, rotinas de execução, Perfis Profissionais ou Instrumentos de Medição de Resultados definidos neste Termo de Referência e seus Apêndices;
- c) não contemplar a integralidade do objeto licitado, conforme cada LOTE, omitindo algum item, serviço ou quantitativo exigido;
- d) oferecer vantagens baseadas em condições ou ofertas não previstas neste Termo de Referência, ou que sejam manifestamente ilegais;
- e) conter quaisquer vícios insanáveis.

9.6.2.3. Em observância ao princípio do formalismo moderado, positivado no Art. 12, III, da Lei nº 14.133/2021, o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não implicará em sua desclassificação.

9.6.2.3.1. Deve-se solicitar o saneamento de erros ou omissões formais, priorizando o aproveitamento da proposta mais vantajosa em detrimento de um rigorismo excessivo.

9.6.2.4. Durante a Análise de Conformidade, poderão ser realizadas diligências para solicitar que a licitante esclareça eventuais ambiguidades ou informações contraditórias em sua proposta, desde que tais esclarecimentos não impliquem a alteração da substância da oferta ou a inclusão de informações que deveriam constar originalmente.

9.6.3. ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

9.6.3.1. A Análise de Exequibilidade da Proposta visa garantir que o preço ofertado seja realista e suficiente para cobrir todos os custos do objeto, afastando o risco de contratação de propostas inexecutáveis que possam levar ao abandono do contrato ou à má qualidade na sua execução.

9.6.3.2. Conforme o Art. 59, § 2º da Lei nº 14.133/2021, a proposta classificada em primeiro lugar poderá ser diligenciada para aferir a exequibilidade quando apresentar um ou mais dos seguintes critérios objetivos:

- a) valores de salários-base abaixo dos valores discriminados no ANEXO VIII – MAPA DE PESQUISA SALARIAL; e/ou
- b) quando for adotado um fator-K médio da proposta inferior a 1,86; e/ou
- c) o valor unitário ofertado para a Unidade de Projeto (UP) relativa ao ITEM 7 do objeto for inferior a 75% de seu valor estimado.

9.6.3.2.1. Entende-se por fator-k a razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional.

9.6.3.3. Durante a diligência, caberá à licitante o ônus de comprovar, de forma documental, que sua proposta é plenamente exequível.

9.6.3.3.1. Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

9.6.3.4. A licitante deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento formal da notificação, as justificativas e os documentos comprobatórios específicos para o(s) critério(s) objetivo(s) que motivaram a abertura da diligência, conforme detalhado abaixo:

9.6.3.4.1. Para o critério de "salários inferiores à referência" – item a):

9.6.3.4.1.1. A licitante deverá apresentar documentos que comprovem que já contratou e alocou, por pelo menos um período de 12 (doze) meses, em seus contratos profissionais de qualificação equivalente à do perfil questionado, praticando um salário igual ou inferior ao proposto.

9.6.3.4.1.1.1. Por qualificação equivalente entende-se que o profissional detenha nível de escolaridade, formação técnica (certificações) e experiência profissional igual ou superior as estabelecidas para cada perfil profissional no APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS deste Termo de Referência.

9.6.3.4.1.2. A comprovação deverá ser feita por meio de, no mínimo:

- a) Cópia da documentação de qualificação do profissional, incluindo currículo contendo informações pessoais que permitam a verificação da veracidade das informações declaradas, diplomas e certificados;
- b) Cópia da CTPS que comprove o cargo, o salário e o período de atuação do profissional, evidenciando vínculo empregatício igual ao requerido nesta contratação;
- c) Folhas de pagamento mês a mês, contendo os comprovantes de pagamento, holerites, recibos de salários, além do comprovante do depósito do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços – FGTS;
- d) Dados detalhados e cópia dos contratos em que o profissional atuou, bem como documentos que confirmem que, nos últimos 12 (doze) meses de execução;
- e) Relatórios do histórico dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) de cada contrato apresentado com a identificação das metas e medições, acompanhado de evidências da aceitação das entregas;
- f) Evidências da atuação do profissional na execução dos serviços declarados nos contratos apresentados (atas de reunião, logs de acesso, troca de e-mails, documentos da formação de time, documentos de gerenciamento de equipe, entre

outros documentos que demonstrem que os profissionais declarados efetivamente executaram os serviços);

g) Documento que relacione o profissional e seu respectivo perfil profissional, o período, o cargo, o salário, quais serviços prestou, incluindo evidências, e em qual contrato o profissional esteve alocado.

9.6.3.4.2. Para o critério de "Fator K' inferior à referência" – item b):

9.6.3.4.2.1. A licitante deverá comprovar que o "Fator K" ofertado é condizente com sua realidade operacional e histórica.

9.6.3.4.2.2. A comprovação deverá ser feita por meio da apresentação de, no mínimo:

a) Cópia de contratos similares com duração igual ou superior a 24 (vinte e quatro) meses e com alocação de pelo menos 25 perfis profissionais, nos quais a licitante tenha aplicado um Fator-K igual ou inferior ao proposto;

b) Documentos que confirmem que, nos últimos 12 (doze) meses de execução dos contratos, não houve aplicação de glosas ou sanções administrativas decorrentes de descumprimento de obrigações trabalhistas ou previdenciárias;

c) Memória de cálculo detalhada que demonstre os custos totais diretos e indiretos com cada perfil profissional, de modo a demonstrar a relação de custo com o valor do(s) contrato(s) apresentado(s) na formação das equipes (fator-K aplicado).

9.6.3.4.3. Para o critério de "valor da Unidade de Projeto (UP) Inferior a 75%" – item c):

9.6.3.4.3.1. A licitante deverá comprovar que possui capacidade de executar projetos de infraestrutura de TIC com um custo/hora compatível com o valor proposto para a UP.

9.6.3.4.3.2. A comprovação deverá ser feita por meio da apresentação de, no mínimo:

a) Memória de cálculo detalhada que embasou sua proposta de preço para a UP, demonstrando a alocação de custos e a margem de lucro;

b) Cópia de, pelo menos, 2 (dois) contratos ou notas fiscais, nos quais a licitante tenha praticado um valor de hora técnica para perfis seniores de infraestrutura que seja igual ou inferior ao valor resultante da UP ofertada ou valor total de projetos que seja igual ou inferior aos constantes no APÊNDICE F – PROJETOS PREVISTOS;

- c) Ordens de Serviço (OS) ou propostas comerciais detalhadas, que incluam o escopo, o cronograma, as horas estimadas e o valor para um projeto específico, possuindo precificação unitária compatível com o proposto;
- d) Comprovação de vantagem competitiva por meio da apresentação de conjunto de documentos técnicos que descrevam metodologias ou ferramentas de automação que garantam ganhos de produtividade;
- e) Currículos e certificações da equipe técnica sênior que seria alocada nos projetos;
- f) Cotações ou cartas de parceria de fornecedores que comprovem custos de insumos reduzidos;
- g) Outros documentos que possam evidenciar a compatibilidade de preços de projetos executados pela licitante com o valor unitário para a UP apresentado.

9.6.3.4.4. Para qualquer dos critérios objetivos enquadrados acima, a licitante deverá encaminhar adicionalmente documento contendo o sumário do atendimento a cada requisito apontando as respectivas evidências de forma a orientar a avaliação a ser realizada.

9.6.3.5. O TCE-PR poderá exigir documentação adicional em sede de diligência, conforme necessário para a verificação da exequibilidade da proposta.

9.6.3.6. Independentemente da apresentação das justificativas e documentações especificadas para cada critério isoladamente, o TCE-PR se reserva o direito de avaliar a exequibilidade da proposta de forma holística, considerando o impacto acumulado de todas as reduções de custos apresentadas pela licitante sobre a sustentabilidade global do futuro contrato.

9.6.3.6.1. A critério do TCE-PR, e de forma devidamente fundamentada, a proposta ainda poderá ser considerada inexecutável se, mesmo após a apresentação da documentação, persistir fundada dúvida quanto à capacidade da licitante de cumprir com as obrigações contratuais nos termos ofertados, representando um risco excessivo à execução do contrato.

9.6.3.7. Todas as informações apresentadas devem estar claras e legíveis, sendo assegurado aos licitantes diligenciados o tratamento sigiloso dos documentos encaminhados.

9.6.3.8. Todos os documentos enviados poderão ser minuciosamente averiguados com a finalidade de verificar a veracidade das informações neles contidas.

9.6.3.8.1. Caso fique caracterizada a atitude inidônea da licitante, esta será desclassificada do certame e estará sujeita às penalidades previstas neste Termo de Referência e em lei.

9.6.3.9. Caso não fique demonstrada a exequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados e especificações constantes neste Termo de Referência e seus apêndices e anexos, a licitante será desclassificada, sendo convocada a próxima licitante classificada, respeitada a ordem de classificação do certame.

9.6.3.10. Os critérios de exequibilidade estabelecidos neste instrumento constituem aspectos contratuais a serem respeitados durante a execução do objeto, podendo a divergência entre as condições apresentadas na proposta e as efetivamente praticadas ser caracterizada como fraude ao procedimento licitatório (incluindo a violação à sua competitividade), prática de superfaturamento e/ou obtenção de vantagem indevida, sujeitando a contratada às sanções legais cabíveis, inclusive à declaração de inidoneidade e à responsabilização por atos lesivos à Administração Pública, sem prejuízo da rescisão contratual.

9.7. Exigências de habilitação

9.7.1. A fase de habilitação ocorrerá após a fase de julgamento da proposta.

9.7.2. Somente a licitante cuja proposta tenha sido aceita na fase de julgamento terá seus documentos de habilitação analisados.

9.7.3. Caso seja inabilitada, será analisada a documentação da licitante classificada logo em seguida, e assim sucessivamente.

9.7.4. A habilitação compreende a verificação e comprovação dos seguintes conjuntos de exigências:

9.7.4.1. Habilitação jurídica:

9.7.4.1.1. A habilitação jurídica visa demonstrar a capacidade da licitante de exercer direitos e assumir obrigações, em conformidade com o Art. 66 da Lei nº 14.133/2021.

9.7.4.1.2. Para tanto, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação para comprovar sua existência legal, conforme sua natureza jurídica:

- a) Empresário Individual: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.
- b) Microempreendedor Individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).
- c) Sociedades Empresárias e Equiparadas (Ltda, S.A., SLU): Inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial), acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.
- d) Sociedade Simples: Inscrição do ato constitutivo no respectivo Registro Civil de Pessoas Jurídicas, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.
- e) Sociedade Empresária Estrangeira: Portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e devidamente arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar sua filial, agência ou sucursal.

9.7.4.1.3. Os atos constitutivos (estatutos ou contratos sociais) deverão ser apresentados com todas as suas alterações posteriores devidamente registradas ou em sua forma consolidada.

9.7.4.1.4. Adicionalmente, deverá ser apresentada a documentação que comprove a competência do signatário da proposta para assumir obrigações em nome da licitante.

9.7.4.2. Qualificação técnica:

9.7.4.2.1. A qualificação técnica, em conformidade com o Art. 67 da Lei nº 14.133/2021, visa comprovar que a licitante possui a expertise e a capacidade operacional necessárias para executar o objeto do contrato.

9.7.4.2.2. Para esta licitação, a qualificação técnica será aferida exclusivamente por meio da comprovação da capacidade técnico-operacional da empresa.

9.7.4.2.2.1. Aplicáveis ao LOTE 01:

9.7.4.2.2.1.1. A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente identificado,

em seu nome, com boa execução dos serviços (sem aplicação de sanções administrativas), comprovando as seguintes condições mínimas, cumulativamente:

- a) **Objeto similar:** ter executado contrato de prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação, contemplando um modelo de operação integrada que abranja as três frentes: suporte remoto a, no mínimo, 600 usuários (N1), suporte presencial a, no mínimo, 750 estações de trabalho de usuários (N2) e suporte especializado e monitoramento à infraestrutura de TIC (N3).
- b) **Gestão baseada em resultados:** o atestado (ou documento anexo a ele) deve declarar explicitamente que o contrato foi gerenciado por meio de Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) ou Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou Acordos de Nível de Serviço (SLAs), com a existência de indicadores de desempenho e mecanismo de glosas ou penalidades por performance.
- c) **Volume mínimo:** a experiência comprovada deverá corresponder à gestão de um contrato com um quantitativo de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) perfis profissionais, ou o equivalente em postos de trabalho ou horas, alocados simultaneamente.
- d) **Prazo mínimo de execução:** a prestação dos serviços atestados deverá ter ocorrido por um período contínuo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses.

9.7.4.2.2.1.2. Para fins de comprovação do requisito estabelecido no item c), serão aceitas as seguintes formas de comprovação:

- a) Um perfil profissional equivale a um posto de trabalho;
- b) Perfis profissionais ou postos de trabalho: comprovação direta de alocação simultânea de profissionais;
- c) Horas: comprovação de volume total de horas executadas, considerando-se a equivalência de 176 (cento e setenta e seis) horas mensais para cada perfil profissional, em um período de 24 (vinte e quatro) meses, o que totaliza 4.224 (quatro mil duzentos e vinte e quatro) horas anuais por perfil.

9.7.4.2.2.1.3. Não serão aceitos, para fins de comprovação, atestados cujo objeto seja:

- a) Serviços de atendimento a clientes (SAC, Call Center, Contact Center) de natureza não técnica, que não tenham como objeto principal o suporte a tecnologias de informação e comunicação (TIC);
- b) Desenvolvimento, melhoria ou sustentação de software (fábrica de software);
- c) Venda e fornecimento de hardware ou licenciamento de software;

- d) Mero fornecimento de mão de obra não especializada;
- e) Serviços de consultoria em TI que não envolvam a operação contínua.
- f) Serviços de cabeamento estruturado ou infraestrutura predial.

9.7.4.2.2.1.4. As atividades que comprovam a qualificação técnico-operacional deverão se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, conforme especificada no Contrato Social devidamente registrado na Junta Comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil.

9.7.4.2.2.1.5. Será admitido o somatório de atestados para a comprovação dos quantitativos mínimos exigidos.

9.7.4.2.2.1.5.1. Para fins de comprovação do prazo mínimo de execução, os períodos de execução de contratos concomitantes não serão somados.

9.7.4.2.2.1.5.2. Para fins de comprovação do volume mínimo de postos de trabalho, os quantitativos de contratos executados de forma concomitante poderão ser somados.

9.7.4.2.2.1.6. Somente serão aceitos contrato(s), atestado(s), declaração(ões) ou outros documentos idôneos expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.

9.7.4.2.2.1.7. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria proponente.

9.7.4.2.2.1.7.1. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente empresas por ela controladas ou empresas controladoras da proponente, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da proponente.

9.7.4.2.2.2. Aplicáveis ao LOTE 2:

9.7.4.2.2.2.1. A licitante deverá apresentar documento oficial originado pela Zabbix SIA, emitido nos últimos 12 (doze) meses contados da data de publicação do Edital desta contratação, comprovando que a empresa é sua parceira oficial, com nível de parceria mínimo 'Certified Partner'.

9.7.4.2.2.3. Aplicáveis ao LOTE 3:

9.7.4.2.2.3.1. A licitante deverá apresentar documento oficial originado pela SolarWinds, emitido nos últimos 12 (doze) meses contados da data de publicação do Edital desta contratação, comprovando que a empresa é sua parceira oficial.

9.7.4.2.3. O TCE-PR poderá, a qualquer momento, realizar diligências para averiguar a veracidade e a conformidade dos documentos apresentados.

9.7.4.2.3.1. A licitante deverá disponibilizar todas as informações e documentos adicionais solicitados para comprovar a legitimidade dos atestados, sob pena de inabilitação.

9.7.4.2.3.2. Caso seja identificado indícios de fraudes, a licitante estará sujeita a aplicação de sanções administrativas cabíveis sem prejuízo de responsabilização judicial.

9.7.4.3. Qualificação econômico-financeira

9.7.4.3.1. A qualificação econômico-financeira, em conformidade com o Art. 69 da Lei nº 14.133/2021, visa aferir se a licitante possui a saúde financeira suficiente para arcar com os compromissos decorrentes da execução do contrato, mitigando o risco de interrupção dos serviços por dificuldades financeiras da contratada.

9.7.4.3.2. A comprovação se aplicará somente ao LOTE 01 e será feita mediante a apresentação dos seguintes documentos e o atendimento aos critérios subsequentes:

9.7.4.3.3. A licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

- a) Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.
- b) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

9.7.4.3.3.1. É vedada a substituição do BP ou DREs por balancetes ou balanços provisórios.

9.7.4.3.3.2. Os documentos contábeis deverão estar assinados por contador devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

9.7.4.3.3.3. Para empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos, a exigência de apresentação do BP e DRE dos dois últimos exercícios será substituída pela apresentação dos documentos relativos ao último exercício social já encerrado.

9.7.4.3.3.4. Para empresas constituídas no exercício social vigente, será exigida a apresentação do balanço de abertura ou do balanço referente ao período de existência da sociedade.

9.7.4.3.3.5. A comprovação do registro ou publicação do BP e da DRE deverá ser feita conforme a natureza da empresa:

a) Para Sociedades Anônimas (S.A.): publicação no Diário Oficial e em jornal de grande circulação.

b) Para as demais Sociedades Empresárias (Ltda, SLU): apresentação das páginas do Livro Diário contendo o Balanço e a DRE, juntamente com os Termos de Abertura e Encerramento, devidamente registrados na Junta Comercial; ou, para empresas optantes pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), apresentação do recibo de entrega da Escrituração Contábil Digital (ECD) com o hash de validação.

9.7.4.3.4. A boa situação financeira da licitante será aferida, alternativamente, pela apresentação de:

9.7.4.3.4.1. Índices contábeis mínimos: apresentação de resultado superior a 1,0 (um) para cada um dos seguintes índices, calculados com base nas demonstrações contábeis do último exercício:

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

b) $\text{Solvência Geral (SG)} = \text{Ativo Total} / (\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo});$

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

OU

9.7.4.3.4.2. Alternativa para índices inferiores: caso a licitante não atenda ao critério dos índices acima, ela não será automaticamente inabilitada, desde que comprove possuir Patrimônio Líquido ou Capital Social Mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado do LOTE 01.

9.7.4.3.4.2.1. Para a presente contratação, e em conformidade com o Art. 69 da Lei nº 14.133/2021 e a jurisprudência majoritária, optou-se por exigir a comprovação de boa saúde financeira por meio de índices contábeis, com a alternativa de comprovação por capital social/patrimônio líquido.

9.7.4.3.4.2.2. A exigência de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1,0 justifica-se pela natureza de serviço contínuo e de longa duração do Lote 01. Tais índices demonstram a capacidade da empresa de honrar seus compromissos de curto e longo prazo, sendo a Liquidez Corrente especialmente

importante para garantir que a contratada possua o capital de giro necessário para cobrir os custos operacionais mensais (como a folha de pagamento) sem depender exclusivamente do pagamento do Tribunal, mitigando o risco de interrupção dos serviços.

9.7.4.3.4.2.3. Adicionalmente, estabeleceu-se a alternativa de comprovação por Patrimônio Líquido Mínimo de 10% do valor do lote, uma medida que amplia a competitividade ao não eliminar sumariamente empresas que, porventura, não atinjam os índices, mas que demonstrem possuir a robustez financeira necessária para a execução contratual.

9.7.4.3.5. A apresentação de certidão positiva de recuperação judicial não implicará a inabilitação automática da licitante.

9.7.4.3.5.1. Nesses casos, caberá ao TCE-PR realizar diligência para que a empresa comprove possuir viabilidade econômica para cumprir as obrigações do contrato.

9.7.4.4. Regularidade fiscal, social e trabalhista:

9.7.4.4.1. A regularidade fiscal, social e trabalhista, em conformidade com o Art. 68 da Lei nº 14.133/2021, visa a comprovação da regularidade e da conformidade legal da empresa perante suas obrigações fundamentais com o Estado e com seus empregados.

9.7.4.4.2. A licitante deverá apresentar os seguintes documentos para comprovar sua regularidade:

- a) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.
- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

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

g) Declaração de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

9.7.4.4.3. Quando as certidões apresentadas não indicarem prazo de validade, será considerado, para efeitos deste edital, o prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da emissão, devendo estar válidas na data de entrega dos documentos de habilitação.

9.7.4.4.4. Conforme Art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, as licitantes enquadradas como ME/EPP que possuam alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista no momento da licitação não serão automaticamente inabilitadas.

9.7.4.4.4.1. Caso sejam declaradas vencedoras do certame, serão convocadas para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, regularizar sua situação e apresentar a documentação comprobatória necessária, sob pena de decair o direito à contratação.

10. ASPECTOS CONTRATUAIS

10.1. Subcontratação e Alteração Subjetiva

10.1.1. É vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços descritos nos itens 1 a 6 do LOTE 01, por se tratar de serviços contínuos que dependem de atuação integrada, padronizada e sem fracionamento de responsabilidades.

10.1.2. Para o item 7 do LOTE 01 (Projetos de Infraestrutura sob Demanda), admite-se a subcontratação, desde que previamente aprovada pelo TCE-PR e devidamente especificada em Ordem de Serviço.

10.1.3. É vedada a subcontratação, total ou parcial, dos serviços descritos nos LOTES 02 e 03, tendo em vista que se tratam de serviços que exigem execução integrada, padronizada e com níveis específicos de parceria com as respectivas fabricantes, não sendo admissível o fracionamento de responsabilidades.

10.1.4. A proibição de subcontratação atua como salvaguarda para a integridade e a qualidade da prestação dos serviços, prevenindo impactos negativos decorrentes do compartilhamento de responsabilidades entre contratada e eventual subcontratada durante a execução contratual.

10.1.5. No que diz respeito à alteração subjetiva, é admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que:

- a) Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b) Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
- c) Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e
- d) Haja anuência expressa do TCE-PR à continuidade do contrato.

10.2. Obrigações do CONTRATANTE

10.2.1. Encaminhar à CONTRATADA para sua assinatura os documentos inerentes à segurança institucional do TCE-PR.

10.2.2. Dirimir eventuais dúvidas e prestar todos os esclarecimentos à CONTRATADA necessários à execução contratual.

10.2.3. Esclarecer à CONTRATADA como serão realizados os procedimentos operacionais/administrativos para a execução e gestão do contrato.

10.2.4. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

10.2.5. Designar responsáveis para a gestão e fiscalização do objeto contratual.

10.2.6. Comunicar à CONTRATADA sobre mudanças de pessoal na equipe de fiscalização do contrato em até 5 (cinco) dias úteis após a alteração.

10.2.7. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do TCE-PR,

respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do TCE-PR.

10.2.8. Aprovar, após pré-seleção pela CONTRATADA, os profissionais indicados para execução dos serviços, mediante análise da documentação comprobatória de qualificação técnica, experiência profissional e atendimento aos perfis exigidos neste Termo de Referência.

10.2.9. Notificar formalmente a CONTRATADA quando for identificada qualquer irregularidade na execução dos serviços e/ou comportamento considerado prejudicial ou inconveniente de seus profissionais, fixando prazo para a sua correção.

10.2.10. Comunicar formalmente, acompanhado de justificativa, à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional por desempenho inadequado de suas funções.

10.2.11. Comunicar e orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado pelo TCE-PR.

10.2.12. Orientar e estabelecer normas e/ou diretrizes para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

10.2.13. Fornecer à CONTRATADA todas as informações técnicas disponíveis sobre o ambiente por ela suportado, inclusive aquelas requisitadas durante o atendimento aos chamados técnicos. Na ausência de documentação ou informação formalizada, a CONTRATADA deverá adotar os meios técnicos necessários para solução, sem prejuízo da execução contratual.

10.2.14. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações em seu ambiente tecnológico e estipular prazos para adequação na prestação dos serviços.

10.2.15. Conferir e validar toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiverem em conformidade com os padrões exigidos neste Termo de Referência.

10.2.16. Prover permissões de acesso à infraestrutura de TIC, quando necessárias e autorizadas, para desempenho das atividades da CONTRATADA.

10.2.17. Promover, se necessário, reuniões devidamente registradas em ATA, para esclarecimento das obrigações contratuais e avaliação da qualidade da execução contratual.

10.2.18. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo, ante ateste das notas fiscais conforme estabelecido neste Termo de Referência.

10.2.19. Aplicar à CONTRATADA as glosas ou bonificações, bem como sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.2.20. Encaminhar à CONTRATADA o Termo de Recebimento Definitivo de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.3. Obrigações da CONTRATADA

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

10.3.2. Cadastrar-se e manter-se em situação regular junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, no site “Compras Paraná” (GMS/CFPR – <http://www.comprasparana.pr.gov.br>).

10.3.2.1. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

10.3.3. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

10.3.4. Assegurar aos trabalhadores alocados à prestação do serviço a previsibilidade da época de gozo de suas férias, com vistas a conciliar o direito ao descanso e à garantia do convívio familiar com as necessidades do serviço.

10.3.5. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

10.3.6. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

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

10.3.8. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

10.3.9. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

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

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

10.3.11. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

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

10.3.13. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATANTE.

10.3.14. Manter, durante toda a vigência contratual, os salários dos profissionais alocados na execução dos serviços em valores iguais ou superiores ao previsto na proposta do contratado, apresentada na fase de seleção do fornecedor, observados os reajustes salariais obrigatórios determinados pela legislação trabalhista vigente.

10.3.15. Efetuar o pagamento dos salários dos profissionais alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do CONTRATANTE.

10.3.15.1. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que o CONTRATANTE analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

10.3.16. Autorizar o CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e

regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10.3.17. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança.

10.3.18. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos (de quaisquer naturezas) que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos em lei ou neste Termo de Referência, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

10.3.19. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do TCE-PR.

10.3.20. Fornecer, sempre que solicitados pelo CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos profissionais alocados no contrato.

10.3.20.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

10.3.20.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA

que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

10.3.21. Submeter-se à ampla e irrestrita fiscalização do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos e informações solicitados, bem como garantindo acesso, a qualquer tempo, aos locais de trabalho e aos documentos relativos à execução contratual.

10.3.21.1. Atender prontamente todas as orientações e exigências do Gestor do Contrato e da Equipe de Fiscalização inerentes à execução do objeto, propiciando os meios e facilidades necessários ao exercício da atividade fiscalizatória.

10.3.21.2. O representante do CONTRATANTE terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária à proteção do interesse público.

10.3.22. Participar de todas as reuniões de governança (diárias, semanais e mensais) previstas no Modelo de Gestão, bem como de outras reuniões técnicas ou administrativas convocadas pela equipe de fiscalização.

10.3.22.1. Reuniões convocadas pela equipe de fiscalização deverão ser agendadas mediante aviso com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da data da ocorrência.

10.3.23. Designar formalmente, em até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial, 1 (um) preposto responsável pela gestão administrativa, legal e estratégica/tática do contrato, conforme perfil definido no APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS.

10.3.23.1. O preposto designado deverá estar disponível para contato e ter autonomia para tomar decisões em nome da CONTRATADA durante todo o horário comercial, garantindo uma resposta ágil às demandas do Gestor e dos Fiscais do contrato.

10.3.24. Comunicar formalmente ao TCE-PR a necessidade de substituição do preposto, em até 5 (cinco) dias úteis antes da efetiva troca, providenciando o repasse de conhecimento ao substituto.

10.3.24.1. O repasse de conhecimento deverá ser realizado por meio de documentação e atuação conjunta por, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis. Ao final do período, a CONTRATADA deverá apresentar um Termo de Transferência de Conhecimento, assinado pelo novo profissional e por seu gestor, atestando que o conhecimento essencial para a função foi devidamente repassado.

10.3.25. Realizar pré-seleção e avaliação dos profissionais que serão indicados para execução dos serviços, assegurando que atendam integralmente aos requisitos de qualificação, experiência e competências estabelecidos no APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS, antes de seu encaminhamento à CONTRATANTE para análise e aprovação.

10.3.26. Comprovar a qualificação mínima, bem como a experiência profissional mínima, dos profissionais envolvidos nos serviços, por meio de diplomas, certificados, declarações, currículo e/ou atestados emitidos em nome dos profissionais, conforme APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS.

10.3.27. Manter atualizada a Relação de Profissionais Alocados no contrato e toda a documentação de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços.

10.3.28. Comunicar formalmente à equipe de fiscalização qualquer afastamento, férias ou desligamento de profissional e, nos casos de substituição, iniciar em até 1 (um) dia o processo de admissão e substituição de profissionais definido neste Termo de Referência, observando todos os seus prazos e ritos de aprovação.

10.3.29. Admitir, administrar, coordenar, avaliar e custear integralmente os profissionais necessários à prestação dos serviços.

10.3.30. Arcar integralmente com glosas (redução de pagamento) incorridas, vedando qualquer repasse desses valores aos funcionários.

10.3.31. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais habilitados, treinados e qualificados, em conformidade com os requisitos contratuais e normas vigentes.

10.3.32. Capacitar sua equipe, sem ônus para o TCE-PR, para se adaptar a evoluções e atualizações das tecnologias e plataformas já utilizadas pelo Tribunal. Mudanças que representem a implantação de uma tecnologia inteiramente nova poderão ser tratadas via aditivo ou como um projeto específico.

10.3.33. Garantir a execução contínua dos serviços, promovendo a cobertura de ausências não planejadas no menor tempo possível e planejando, em conjunto com a

fiscalização, a cobertura para ausências programadas (férias, licenças), de modo a não impactar os Instrumentos de Medição de Resultado.

10.3.34. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados e ordens de serviço, em conformidade com as metas dos IMRs pactuadas.

10.3.35. Solicitar autorização prévia do TCE-PR antes de utilizar software que demande aquisição de licença ou cuja versão difira da prevista ou em uso no Tribunal.

10.3.36. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

10.3.37. Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação.

10.3.38. Manter um ambiente de trabalho saudável, urbano e respeitoso para todos os profissionais alocados no contrato, adotando e dando publicidade a políticas internas de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no local de trabalho.

10.3.39. Fornecer recursos suficientes para atender às exigências de qualidade determinadas para cada chamado, sem ônus adicional para o TCE-PR.

10.3.40. Reportar ao TCE-PR, em até 1 (um) dia corrido do fato, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que comprometam a execução dos serviços ou as atividades institucionais.

10.3.41. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas e no prazo fixado pela fiscalização, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos, inconformidades ou incorreções.

10.3.42. Observar e respeitar todas as normas e procedimentos internos do TCE-PR, inclusive de segurança da informação.

10.3.43. Instruir seus profissionais a não executar atividades fora da abrangência contratual, devendo relatar imediatamente tais ocorrências à fiscalização.

10.3.44. Atender a contatos, orientações e solicitações da equipe de fiscalização no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, salvo situações de urgência.

10.3.45. Não realizar qualquer manipulação ou alteração na base de dados da ferramenta de GSTI, salvo quando expressamente autorizado pela fiscalização.

10.3.46. Arcar com eventuais equívocos no dimensionamento de sua proposta, devendo complementá-la sem ônus para o TCE-PR.

10.3.47. Ter pleno conhecimento das condições, características e peculiaridades do objeto contratado, não podendo alegar desconhecimento posterior.

10.3.48. Responsabilizar-se integralmente por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e fundiárias, de forma a impedir qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária do TCE-PR.

10.3.49. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do contrato.

10.3.50. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferi-la a terceiros.

10.3.51. Responder integralmente por atos de seus profissionais relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas, softwares e equipamentos do TCE-PR.

10.3.52. Responder por prejuízos causados ao TCE-PR ou a terceiros por ação ou omissão dolosa ou culposa de seus empregados ou preposto, providenciando os reparos ou indenizações cabíveis.

10.3.53. Responder pela perda ou danos ao patrimônio fornecido pelo TCE-PR, autorizando-se o desconto dos valores devidos da garantia ou dos pagamentos.

10.3.54. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em razão da execução contratual, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

10.3.55. Providenciar assinatura e entrega dos documentos obrigatórios: ANEXO III (Termo de Compromisso e Sigilo), ANEXO IV (Termo de Acesso à Base de Dados), ANEXO V (Termo de Responsabilidade para Acesso à Rede), ANEXO VI (Termo de Responsabilidade para Acesso Remoto à Rede), bem como outros documentos de segurança exigidos pelo TCE-PR.

10.3.56. Informar ao TCE-PR, para controle de acesso, os documentos pessoais dos profissionais que necessitem adentrar em suas dependências.

10.3.57. Seguir e instruir seus representantes quanto a todas as normas internas e diretrizes do TCE-PR, relacionadas direta ou indiretamente à execução dos serviços.

10.3.58. Executar, de forma disciplinada e com o devido registro na ferramenta de GSTI, todas as rotinas proativas de manutenção preventiva e verificação de saúde da infraestrutura de TIC, conforme a periodicidade (diária, semanal, mensal) previsões constantes no APÊNDICE I – LISTA DE ATIVIDADES PROATIVAS DO N3.

10.3.59. Garantir o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, instruindo seus profissionais sobre as obrigações de sigilo e adotando as medidas técnicas necessárias para a proteção dos dados a que tiver acesso.

10.3.60. Assegurar que as ferramentas contratadas (LOTES 2 e 3) recebam todas as atualizações, correções de segurança, patches e versões disponibilizadas pelo fabricante ou comunidade, durante a vigência do contrato, sem ônus adicional ao TCE-PR.

10.3.61. Garantir que as ferramentas de monitoramento permaneçam plenamente integradas e compatíveis com os sistemas de gestão e infraestrutura tecnológica do TCE-PR, realizando os ajustes necessários em caso de atualização tecnológica do ambiente, sem ônus adicional para o Tribunal.

10.3.62. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

10.3.63. Manifestar-se ou responder à consulta do TCE-PR, em até 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual, sobre interesse em prorrogação do contrato.

10.3.64. Disponibilizar, ao fim do contrato, todos os procedimentos, documentos, produtos técnicos, informações, conteúdo da base de conhecimento e demais documentos gerados durante a prestação destes serviços ao TCE-PR.

10.3.65. Suspender o fornecimento dos serviços no término da vigência contratual, caso não haja prorrogação ou em caso de suspensão/cancelamento do contrato.

10.3.66. Promover a transição contratual ao término da vigência, com transferência de conhecimento mediante documentação e reuniões técnicas, para o TCE-PR e/ou empresa indicada.

10.3.67. Restituir ao TCE-PR todas as despesas realizadas para suprir as falhas ocorridas na execução do presente contrato, inclusive indenizações por descumprimento de obrigações trabalhistas, em consequência da ação ou omissão da CONTRATADA ou de seus empregados.

10.4. Vigência

10.4.1. O contrato referente ao Lote 01 terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data de publicação do respectivo extrato no Diário Eletrônico do TCE-PR.

10.4.2. Os contratos relativos aos Lotes 2 e 3 terão vigência de 60 (sessenta) meses, também contados a partir da data de publicação dos respectivos extratos no Diário Eletrônico do TCE-PR.

10.4.3. O prazo de vigência contratual poderá ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, conforme previsão constante na lei nº 14.133/2021.

10.5. Reequilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato

10.5.1. A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será realizada por meio da aplicação de dois institutos distintos e não excludentes: a Repactuação, para os custos de mão de obra, e o Reajuste em Sentido Estrito, para os demais custos, conforme detalhado a seguir:

10.5.1.1. Repactuação:

10.5.1.1.1. A Repactuação será o instrumento utilizado para adequar os preços do contrato à variação dos custos da mão de obra.

10.5.1.1.2. Este mecanismo se aplicará exclusivamente aos componentes de custo vinculados a salários, benefícios, encargos e provisões (Fator K) dos perfis profissionais alocados nos Itens 1 a 6 do Lote 01.

10.5.1.1.3. A repactuação poderá ser solicitada pela CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

10.5.1.1.4. O evento que autoriza o pedido de repactuação é a homologação de nova Convenção, Acordo ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixe novos valores para a categoria profissional correspondente.

10.5.1.1.5. A CONTRATADA deverá formalizar o pedido de repactuação, anexando uma nova Planilha de Custos e Formação de Preços e memória de cálculo completa que demonstre analiticamente o impacto da variação dos custos de mão de obra.

10.5.1.1.6. O Tribunal analisará o pedido para validar os novos valores e, se aprovados, os efeitos financeiros da repactuação vigorarão a partir da data de publicação do novo Acordo ou Convenção Coletiva, desde que a solicitação tenha sido feita pela CONTRATADA no prazo de até 60 (sessenta) dias após a referida publicação.

10.5.1.1.6.1. Caso a solicitação seja feita após esse prazo, os efeitos financeiros vigorarão a partir da data da própria solicitação.

10.5.1.1.7. A comprovação do repasse efetivo aos profissionais será realizada posteriormente, pela equipe de fiscalização contratual, por amostragem de folhas de pagamento, contracheques, GFIP/eSocial ou documentos equivalentes.

10.5.1.1.7.1. O não repasse sujeita a CONTRATADA às sanções administrativas cabíveis.

10.5.1.1.8. O direito de solicitar a repactuação precluirá caso a CONTRATADA não o exerça formalmente até a data da próxima convenção ou acordo coletivo de trabalho.

10.5.1.1.8.1. É vedada a acumulação de dissídios para a solicitação de repactuações retroativas.

10.5.1.2. Reajuste em Sentido Estrito:

10.5.1.2.1. O Reajuste em Sentido Estrito será o instrumento utilizado para a correção monetária dos demais custos do contrato, aplicando-se sobre:

a) Os componentes de custos adicionais não relacionados à mão de obra, dos ITENS 1 a 6 do LOTE 01;

- b) O valor da Unidade de Projeto (UP) do ITEM 7 do LOTE 01;
- c) Os valores dos LOTES 2 e 3.

10.5.1.2.2. O reajuste será anual, e sua periodicidade será contada a partir da data limite para a apresentação da proposta na licitação.

10.5.1.2.3. Para o reajuste de preços, será utilizada a variação do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).

10.5.1.2.4. O reajuste será calculado pela seguinte fórmula:

$$VR = VC \times (I_{\text{atual}} / I_{\text{base}})$$

Onde:

VR: Valor Reajustado

VC: Valor Contratado (ou do último reajuste)

I_{atual}: número do índice ICTI do mês do reajuste

I_{base}: número do índice ICTI do mês da data de apresentação da proposta

10.5.1.2.4.1. Caso a variação do índice ICTI no período de 12 meses seja negativa, a mesma fórmula será aplicada, resultando em uma redução do valor do contrato.

10.5.1.2.5. Havendo atraso na divulgação do índice, aplica-se a última variação conhecida, compensando-se a diferença quando houver publicação do definitivo.

10.5.2. Para viabilizar a aplicação segregada da Repactuação e do Reajuste, a Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser apresentada pela licitante em sua proposta, deverá ser estruturada de forma a separar de forma clara e inequívoca os custos sujeitos à Repactuação (mão de obra) dos custos sujeitos ao Reajuste por índice.

10.5.3. É vedada a aplicação cumulativa de reajuste e repactuação sobre a mesma parcela de custos.

10.6. Revisão Extraordinária por Defasagem Salarial

10.6.1. Visando garantir a continuidade da prestação dos serviços com a máxima qualidade e a retenção de talentos em perfis de alta especialização ou peculiaridade, admite-se, em caráter excepcional, a possibilidade de Revisão dos valores salariais de perfis profissionais, desde que atendidas as seguintes condições cumulativas:

10.6.1.1. A solicitação de revisão por defasagem só poderá ser feita pela CONTRATADA a cada 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do início da vigência do contrato.

10.6.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar um estudo técnico detalhado comprovando que o salário atual do perfil no contrato (já corrigido pela repactuação via CCT) está manifestamente defasado em relação à média de mercado.

10.6.1.2.1. Entende-se por de “manifestamente defasado” uma diferença de, no mínimo, 20% (vinte por cento) entre o salário vigente no contrato e a média de mercado apurada conforme as evidências.

10.6.2. O estudo técnico para comprovação da defasagem deverá ser instruído com, no mínimo, as seguintes evidências:

- a) Apresentação de tabelas salariais de edições atualizadas da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, ou a que vier a substituí-la, que demonstrem um valor de referência significativamente superior para o perfil em questão.
- b) de, no mínimo, 2 (duas) pesquisas salariais de consultorias especializadas de renome nacional publicadas no último ano.
- c) Apresentação de dados que demonstrem uma alta rotatividade (turnover) específica para aquele perfil no contrato, ou evidências da dificuldade de contratação de novos profissionais com as qualificações técnicas e com a remuneração vigente.

10.6.3. O pleito de revisão será analisado pelo Tribunal e dependerá da comprovação inequívoca da defasagem e do risco à continuidade dos serviços prestados.

10.6.3.1. Se aprovada, a revisão será formalizada por meio de Termo Aditivo, tratando o evento como um reequilíbrio econômico-financeiro excepcional, nos termos do Art. 124, II, 'd', da Lei nº 14.133/2021.

10.7. Garantia de execução contratual

10.7.1. Será exigida da CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, a prestação de garantia de execução contratual, conforme os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

10.7.2. O valor da garantia será de 5% (cinco por cento) e, por se tratar de um contrato de serviços contínuos com vigência superior a 1 (um) ano, a base de cálculo será o valor anual do contrato, apurado da seguinte forma:

- a) Para o LOTE 01: 5% sobre o valor anual contratado para os Itens 1 a 6.
- b) Para os LOTES 2 e 3: 5% sobre o valor anual do respectivo lote.

10.7.3. A CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança bancária;
- d) Título de capitalização.

10.7.3.1. A licitante vencedora deverá apresentar o comprovante de prestação da garantia, em qualquer das modalidades escolhidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de sua convocação para a assinatura do contrato.

10.7.3.1.1. A assinatura do termo de contrato fica condicionada à prévia apresentação e aprovação da garantia pela Administração.

10.7.3.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusula de cobertura adicional para o pagamento direto aos trabalhadores de verbas trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, após esgotadas as vias administrativas de cobrança.

10.7.3.3. Em caso de opção pela Fiança Bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil e deverá conter cláusula de renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

10.7.3.4. Em caso de opção pelo Título de Capitalização: Deverá ser custeado por pagamento único, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedade de capitalização autorizada.

10.7.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
- c) Obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando a Administração for judicialmente compelida a pagá-las.

10.7.5. A vigência da garantia deverá ser igual à vigência do contrato, acrescida de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

10.7.5.1. A CONTRATADA obriga-se a promover a renovação da garantia antes do seu vencimento.

10.7.6. Em caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

10.7.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

10.7.8. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.7.9. O garantidor será notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

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

10.7.9.2. Em se tratando de seguro-garantia, a expectativa de sinistro poderá ser comunicada à seguradora mesmo após o término de vigência da apólice, desde que o fato gerador que a motivou tenha ocorrido durante o referido período de vigência, em conformidade com as normas da SUSEP.

10.7.10. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel e integral execução do contrato, atestada por meio do Termo de Recebimento Definitivo referente ao último período de prestação dos serviços, e após a verificação de que não existem débitos ou pendências da CONTRATADA.

10.7.11. O recebimento do objeto, ainda que definitivo, não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou por vícios ocultos.

10.7.12. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

10.7.12.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/21.

10.8. Extinção contratual

10.8.1. Os contratos resultados desta contratação podem ser extinto antes que as obrigações neles estabelecidas sejam cumpridas ou antes do prazo fixado, com base nos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como por meio de entendimento mútuo, garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa.

10.8.2. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a suas rescisões, sem prejuízo das sanções administrativas.

10.9. Sanções administrativas

10.9.1. O descumprimento das disposições contidas neste Termo de Referência e/ou contratuais sujeita a CONTRATADA às seguintes sanções administrativas:

- a) advertência;
- b) multa moratória;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TCE-PR;
- d) declaração de inidoneidade;

- e) descredenciamento do sistema de registro cadastral;
- f) multa compensatória; e
- g) restituição ao TCE-PR.

10.9.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.9.3. As sanções de advertência e multa serão aplicadas conforme a graduação a seguir:

10.9.3.1. Grau de Severidade Leve (L1) = advertência;

10.9.3.2. Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) = aplicação de Multas:

10.9.3.2.1. M1 = multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas;

10.9.3.2.2. M2 = multa de 1% (um por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas; e

10.9.3.2.3. M3 = multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas.

10.9.3.3. Grau de Severidade Grave (G1 e G2) = aplicação de sanção:

10.9.3.3.1. G1 = multa de 7% (sete por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas; e

10.9.3.3.2. G2 = Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

10.9.4. O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Condutas		Grau de severidade					
		LEVE	MODERADO			GRAVE	
		L1	M1	M2	M3	G1	G2
1	Não apresentar, dentro do prazo definido, a composição mínima completa da equipe técnica exigida para o início da execução do contrato.	1ª vez		2ª vez			3ª vez
2	Atraso injustificado do início da execução do contrato de prestação de serviço.						1ª vez
3	Deixar de apresentar o Plano de Aquisição de Conhecimento (PAQC) no prazo estipulado.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
4	Quando o preposto, responsável técnico e/ou integrante da equipe não se apresentar em reunião pré-agendada.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
5	Deixar de cumprir o horário de disponibilidade de atendimento determinado pelo CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
6	Autorizar a atuação de perfis profissionais na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
7	Manter profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
8	Deixar de realizar a reposição ou substituição de profissionais, dentro dos prazos previstos, seja por solicitação do CONTRATANTE ou em decorrência de situações inesperadas.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
9	Reduzir o quantitativo de profissionais abaixo do mínimo estabelecido, sem prévia autorização do CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez

10	Submeter que não atenda aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes no período de um mês ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 6 (seis) meses.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
11	O cumprimento irregular das cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
12	Deixar de cumprir cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos.		1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez
13	Suspender ou interromper os serviços sem aprovação do CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
14	Deixar de manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
15	Deixar de responder contatos, solicitações e/ou determinações da equipe de fiscalização.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
16	Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa.						1ª vez
17	Abandonar a execução do contrato.						1ª vez
18	Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o contrato.						1ª vez
19	Realizar a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato.						1ª vez
20	Quando deixar de substituir prestador de serviço que se portar e/ou realizar condutas que ferem as diretrizes do TCE-PR.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
21	Quando for evidenciado que o prestador de serviço da CONTRATADA realizou atividade de quebra e/ou ameaça à segurança das informações do CONTRATANTE.					1ª vez	2ª vez

22	Deixar de manter a documentação de habilitação ou cadastros atualizados ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação (documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária).	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
23	Criar embaraços ou deixar de prestar informações que possam contribuir com o processo de fiscalização contratual.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
24	Deixar de entregar a documentação exigida neste Termo de Referência dentro dos prazos estipulados.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
25	Deixar de zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e/ou instalações do CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
26	Não fornecer todos os dados/informações e documentações utilizados na execução dos serviços durante o processo de transição final e/ou encerramento do contrato.					1ª vez	2ª vez
27	Desistir da prorrogação contratual após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação.						1ª vez
28	Deixar de cumprir os ditames da garantia técnica para projetos dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
29	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento e/ou atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
30	Deixar de efetuar o pagamento de salários e benefícios constantes em sua proposta e Planilha de Custos e Formação de Preços, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do contrato.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
31	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores dos IMRs e/ou		1ª vez				2ª vez

	relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.						
32	Deixar de repassar aos profissionais os valores decorrentes de repactuação aprovada.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
33	Deixar de realizar os treinamentos previstos nos ITENS 10 e 13 do objeto.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
34	Deixar de possuir o nível de parceira Certified Partner da Zabbix SIA	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
35	Deixar de realizar quaisquer das etapas do Período de Adaptação Operacional segundos os prazos estabelecidos.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
36	Deixar de fornecer e/ou implantar qualquer das soluções tecnológicas ou ferramentas necessárias a prestação dos serviços nos prazos e especificações estipulados.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
37	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do Contrato e/ou executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
38	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do Contrato ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
39	Deixar de apresentar ou manter atualizado, após notificação, o Plano de Governança Operacional, o Plano de Contingência do Monitoramento ou o Plano de Aquisição de Conhecimento.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez

Tabela 28 - Sanções administrativas.

10.9.5. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo a aplicação de outras ciclo previstas em lei.

10.9.6. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

10.9.7. Em caso de atraso ou não cumprimento de obrigação, a severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando a cumulação das gradações da(s) sanção(ões) aplicada(s) ($L1 + M1 + M2 + M3 + G1 + G2$), excetuadas as penas de multas específicas.

10.9.8. No caso de atraso por mais de 30 (trinta) dias, ou de o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplemento ultrapassarem o percentual de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, fica facultado ao CONTRATANTE rescindir unilateralmente o contrato.

10.9.9. A fixação de multas compensatórias ou moratórias não obsta o ajuizamento de demanda buscando indenização suplementar, caso o valor do dano seja superior ao valor da multa aplicada.

10.9.10. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA.

10.9.11. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

10.9.12. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao TCE-PR, esse será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.9.13. As sanções administrativas serão aplicadas em procedimento administrativo autônomo, garantindo-se o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

INTEGRANTE	UNIDADE	NOME
Requisitante	DTI	Wellington Glass da Silva
Técnico	DTI	Denise Tatebe
		Dáltoni Humberto Pita Urague
		Lúcio Thadeu Coelho de Moura
		Josemar Ribas de Melo
		José Ricardo Guimarães
		Gilnei Ferraz
Administrativo	DA-SLC	Gustavo Ribeiro DORTAS

11. APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICE A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

APÊNDICE B – GESTÃO DE INCIDENTES

APÊNDICE C – GESTÃO DE PROBLEMAS

APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS

APÊNDICE E – CRITICIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

APÊNDICE F – PROJETOS PREVISTOS

APÊNDICE G – VOLUMETRIA DE CHAMADOS

APÊNDICE H – PROCESSO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO

APÊNDICE I – LISTA DE ATIVIDADES PROATIVAS DO N3

APÊNDICE J – PARQUE TECNOLÓGICO

APÊNDICE K – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

APÊNDICE L – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO ZABBIX

APÊNDICE M – ESCOPO TÉCNICO DO PROJETO DE MONITORAMENTO DE BANCO DE DADOS

ANEXO I - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO II - TERMO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

ANEXO IV - TERMO DE ACESSO À BASE DE DADOS

ANEXO V – TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA ACESSO À REDE

ANEXO VI - TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA ACESSO REMOTO À REDE

ANEXO VII – MODELO DE PROPOSTA

ANEXO VIII – MAPA DE PESQUISA SALARIAL

ANEXO IX – ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO X – PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

ANEXO XI – DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO

ANEXO XII – DECLARAÇÃO DE FORNECIMENTO DAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS