



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2021

(Processo n.º 23115.018795/2020-72)

SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**, por meio da Pró-Reitoria de Planejamento, Gestão e Transparência, sediada na Avenida dos Portugueses, 1966, Cidade Universitária Dom Delgado, Bairro Bacanga, São Luís - MA, realizará licitação para **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **menor preço por item**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017, nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 12 de julho de 2021

Horário: 10 h 00 min (dez horas e zero minutos) - **horário de Brasília**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras>

1. DO OBJETO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto ou sistêmico (1º Nível), presencial (2º Nível) e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (3º Nível), abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da Universidade Federal do



Maranhão – UFMA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em 2 (dois) itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

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

2. DO REGISTRO DE PREÇOS.

2.1. As regras referentes ao órgão gerenciador são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DO CREDENCIAMENTO.

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio <https://www.gov.br/compras>, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

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

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



3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.7. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017).

4.2.7.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.



4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte (**quando for o caso**), a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame;

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

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;



- 4.5.3.** que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.5.4.** que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.5.** que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.5.6.** que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
- 4.5.7.** que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.5.8.** que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 4.5.9.** que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.
- 4.5.9.1.** a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.
- 4.6.** A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

- 5.1.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.



- 5.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3.** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 5.5.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6.** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.7.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.8.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.

- 6.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 6.1.1.** Valor unitário do item;
- 6.1.2.** Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência
- 6.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.



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

6.3.1. 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, 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP n.5/2017.

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

6.4.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.4.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.



- 6.6.** Independentemente do percentual de tributo inserido na proposta, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.10.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 6.10.1.** O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobre-preço na execução do contrato

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

- 7.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.



- 7.2.1.** Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante.**
- 7.2.2.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1.** O lance deverá ser ofertado pelo valor **unitário do item.**
- 7.6.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,1000 (dez centavos).**
- 7.9.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



- 7.11.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13.** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O critério de julgamento adotado será o menor preço**, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais



classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

- 7.21.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25.** Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
- 7.26.1.** prestados por empresas brasileiras;
 - 7.26.2.** prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 7.26.3.** prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.27.** Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônicos dentre as propostas empatadas.



7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada**, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, na forma e prazo **estabelecido no subitem 10.1 deste edital**.

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

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

7.30. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

8.2. A Proposta deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo **estabelecido no subitem 10.1 deste edital**, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que:



- 8.3.1.** não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
- 8.3.2.** contenha vício insanável ou ilegalidade;
- 8.3.3.** não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- 8.3.4.** apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão n. 1455/2018- TCU- Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível;
- 8.3.4.1.** Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 8.3.4.1.1.** for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.3.4.1.2.** apresentar valores que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 8.4.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.5.** Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da proposta, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.



- 8.6.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.6.1.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.7.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.7.1.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 8.7.2.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as informações necessárias à comprovação da legitimidade de documentos e demais diligências.
- 8.8.** Todos os dados informados pelo licitante em sua proposta deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 8.9.** O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na proposta com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- 8.10.** Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.
- 8.10.1.** O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.
- 8.10.2.** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.



- 8.11.** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.12.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.13.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 8.14.** Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.15.** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO.

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União – TCU.



- 9.1.1.** Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>);
- 9.1.2.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 9.1.2.1.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 9.1.2.1.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.1.2.1.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 9.1.3.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.1.4.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.2.** Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 9.2.1.** O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;



- 9.2.2.** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 9.2.3.** O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.
- 9.3.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas**, sob pena de inabilitação
- 9.4.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.5.** Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.6.** Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.6.1.** Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.7.** Ressalvado o disposto no **item 5.3**, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.
- 9.8. Habilitação Jurídica:**
- 9.8.1.** no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;



- 9.8.2.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.8.3.** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 9.8.4.** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 9.8.5.** decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- 9.8.6.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- 9.9.1.** prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 9.9.2.** prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.9.3.** prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.9.4.** prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.9.5.** prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

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

9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

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

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

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

$$LC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo circulante}}$$

9.10.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.



9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. Comprovação de aptidão técnico-operacional para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1. Para o item 01 deverá comprovar que o licitante:

9.11.1.1.1.1. Prestou os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) em conformidade com as melhores práticas de gerenciamento de serviço de TIC, para o atendimento remoto e presencial de, no mínimo, 350 usuários e um parque tecnológico de, no mínimo, 350 computadores conectados à um domínio do Microsoft Active Directory.

9.11.1.1.2. Para o item 02 deverá comprovar que o licitante:

9.11.1.1.2.1. Prestou os serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center ou Centro de Operações de Rede), com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana), contemplando as seguintes atividades:

a) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com a utilização de melhores práticas de gerenciamento de serviço de TIC;

b) Monitoramento proativo de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall, blade etc).

9.11.1.1.2.2. Prestou, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, o serviço de monitoração e sustentação de infraestrutura de TI de ativos de rede (servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point) subdividindo-se nas atividades abaixo:



- a) Serviço de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando o Microsoft Active Directory
- b) Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade com, no mínimo, 20.000 (vinte mil) caixas postais e/ou configuração híbrida com o Microsoft Office 365/Google For Education.
- c) Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- d) Administração e suporte de ambiente Windows com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- e) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, manutenção de Storage e Backup em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) composta por switches Fibre Channel;
- f) Administração de rede de dados local (LAN), redes de dados sem fio local (WLAN) e redes SAN com, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes;
- g) Configuração de switches de borda, switches distribuição, switches core, switches SAN e controladoras de access points;
- h) Administração e suporte de ambiente de alta disponibilidade com virtualização VMware utilizando a ferramenta VCenter e Vsphere contendo, no mínimo, 50 (cinquenta) máquinas virtuais e cluster com, no mínimo, 02 (dois) servidores físicos;
- i) Administração, configuração e manutenção, de solução de segurança contendo: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; sistema de



Balanceamento de Carga; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade;

j) Experiência na execução de serviços de Administração de Banco de Dados comerciais (Microsoft SQL Server) e baseados em software livre (MySQL ou PostgreSQL) contemplando, no mínimo, 50 (cinquenta) bases de dados no total.

k) Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, JBOSS/Wildfly, Tomcat, e JBOSS;

l) Administração de ambiente com Container e Automação de infraestrutura (Docker/kubernets);

9.11.1.1.2.3. Prestou serviços no desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos;

9.11.1.1.2.4. Prestou serviços de suporte na área de infraestrutura com "acordo de nível de serviços" ou "nível mínimo de serviços", garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%;

9.11.1.1.2.5. Experiência na execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, mapeamento dos processos de trabalho e desenvolvimento dos artefatos para as atividades relacionadas abaixo:

I - Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição;

II - Gerenciamento de Problema;

III - Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

IV - Gerenciamento de Mudança;

V - Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

VI - Gerenciamento de Conhecimento;



VII - Gerenciamento de Nível de Serviço.

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

9.11.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

9.11.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.11.5. Deverá haver a comprovação da experiência **mínima de 12 (doze) meses na prestação dos serviços**, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os **12 (doze) meses** serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.6. Os atestados devem ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverão contemplar, no mínimo, as informações listadas abaixo:

- i. Informações da empresa/órgão público que emitiu o atestado e assinatura do signatário;*
- ii. Identificação do Contrato;*
- iii. Período de realização do(s) serviço(s);*
- iv. Dados da empresa: Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e e-mail.*
- v. Dados do signatário do atestado: Nome /Cargo/função / Telefone e e-mail;*
- vi. Mês/ano de início e fim da realização do serviço.*

9.11.6.1. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local



em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

- 9.12.** O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 9.13.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.13.1.** A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.14.** Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 9.15.** A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.16.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.17.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.18.** Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos



44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.19. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

9.19.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Apresentar a proposta, devidamente ajustada ao lance vencedor.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).



10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em



outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.



14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.

14.1. Não será exigida a prestação de garantia na presente contratação.

15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de .10 (dez) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

15.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE.

16.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de



Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

16.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

16.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

16.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

16.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

16.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão *no instrumento contratual ou no termo de referência*.

16.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

16.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.



16.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

16.6. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

16.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

17. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL.

17.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

18. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO.

18.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

19.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

20. DO PAGAMENTO.

20.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.



21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

21.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

21.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

21.1.3. apresentar documentação falsa;

21.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.6. não mantiver a proposta;

21.1.7. cometer fraude fiscal;

21.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

21.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

21.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

21.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

21.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

21.4.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;



- 21.4.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 21.4.4.** Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 21.4.5.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 21.5.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 21.6.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 21.7.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 21.8.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 21.9.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.



21.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

21.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA.

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/213.

23. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

23.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

23.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail ***cpl@ufma.br***.

23.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.



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

23.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

23.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

23.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

24.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

24.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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



- 24.6.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 24.7.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 24.8.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 24.9.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 24.10.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 24.11.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Av. dos Portugueses, 1966 – Cidade Universitária Dom Delgado, Bairro Bacanga, São Luís - MA, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 12:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 24.12.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 24.12.1.** ANEXO I - Termo de Referência;
- 24.12.2.** ANEXO II – Minuta de Ata de Registro de Preços;
- 24.12.3.** ANEXO III – Minuta de Termo de Contrato.

São Luís, 25 de junho de 2021


José Carlos Marques Aguiar Júnior
Pregoeiro Oficial
Mat. UFMA 1911123



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA
Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto ou sistêmico (1º Nível), presencial (2º Nível) e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (3º Nível), abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da **Universidade Federal do Maranhão – UFMA**, contemplando:

ITEM	DESCRIÇÃO	CAT SER	UND	QT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento	26980	VAL/ MÊS.	12	R\$ 157.415,80	R\$ 1.888.989,60
2	Monitorament o e Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento	27014	Und.	12	R\$ 180.017,90	R\$ 2.160.214,80
TOTAL GERAL						R\$ 4.049.204,40



- 1.2. A contratação se dará conforme o Guia de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Service Desk, elaborado pelo Ministério da Economia.

2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Descrição

2.1.1. O contrato deverá ter vigência de **12 (dose) meses**, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por 12 (doze) meses até a vigência máxima de 60 (sessenta) meses, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração.

2.1.2. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços.

2.1.3. Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do Contrato, a empresa obrigatoriamente deverá obedecer aos seguintes critérios básicos:

- a) Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira continua para apoiar os processos de trabalho da Universidade;
- b) Os serviços de atendimento de Nível 1 da Central de Serviços deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, e a conectividade entre o ambiente de atendimento da CONTRATADA e a infraestrutura da CONTRATANTE deve ter sua disponibilidade garantida pela CONTRATADA;
- c) As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, observando as políticas de segurança da informação e comunicações (PoSIC) vigente na Instituição;
- d) Os serviços de atendimento de Nível 2 e Nível 3 serão executados no formato remoto e presencial. Presencial nas instalações da CONTRATANTE e remoto,



- estando o profissional nas instalações da CONTRATANTE, desde que obedecido o quantitativo mínimo exigido por torre de serviço;
- e) Os serviços de Monitoramento da Infraestrutura de TIC deverão ser realizados em estrutura de NOC (Centro de Operações e Controle) da CONTRATADA, e a conectividade entre o NOC da CONTRATADA e a infraestrutura da CONTRATANTE deverá ter sua disponibilidade garantida pela CONTRATADA por meio de Rede Virtual Privada (VPN). A CONTRATANTE poderá disponibilizar espaço para estrutura desde que em comum acordo com a CONTRATADA;
 - f) A CONTRATADA deverá seguir todas as políticas e normas da CONTRATANTE;
 - g) Todos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica da CONTRATANTE (Software GLPI), podendo ser alterada a qualquer tempo para a plataforma da CONTRATADA e a exclusivo critério da CONTRATANTE;
 - h) A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

2.2. Escopo e Pacote de Serviços

2.2.1. A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que esses já tenham sido escalonados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o *status* e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o usuário demandante sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos pela Superintendência de Tecnologia da Informação, estando em completa aderência aos processos definidos pela Universidade e a metodologia ITIL.

2.2.2. A sustentação e monitoramento da Infraestrutura de TIC é responsável pela administração e operação de toda a infraestrutura que suporta os serviços e sistemas de negócio da UFMA. Por meio dela, a Instituição acompanha diariamente o ciclo de vida de seus sistemas assegurando que não haverá indisponibilidades, nem problemas com a segurança dos dados, garantindo a eficiência, além de preparar a TI para corrigir os possíveis problemas que possam surgir, de forma proativa.

2.2.3. A contratação prevê **dois pacotes distintos de serviços:**

- a) **ITEM 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento e;**
- b) **ITEM 2 - Monitoramento e Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento.**

2.2.4. Para o ITEM 01, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Central de Serviço** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato**.

2.2.5. Para o ITEM 02, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade de Infraestrutura de TIC**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato**.

2.2.6. Para garantir a competitividade do certame, será permitido que as LICITANTES participem de mais de um ITEM, não havendo vedação em uma única LICITANTE executar os serviços de ambos os itens. No caso em que a mesma LICITANTE vencer o certame para execução dos ITENS 01 e 02, um único Preposto poderá ser indicado para todo o contrato.

2.2.7. Assim, com base na experiência adquirida dos últimos anos e em informações levantadas no estudo técnico preliminar, bem como reuniões com toda a equipe de analistas de TI da Superintendência, decidiu-se que a estrutura mais adequada para a central de serviços seja a seguinte:



Figura 1 – Composição dos Pacotes de Serviços

2.3. Bens e serviços que compõem a solução

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATS ER	Quantidade e	Métrica ou Unidade
1	Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento	26980	12	Preço Fixo Mensal + Nível Mínimo de Serviço



2	Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento	27014	12	Preço Fixo Mensal+ Nível Mínimo de Serviço
----------	--	-------	----	---

Tabela 2 – Descrição dos Serviços

2.3.1. ITEM 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento

2.3.1.1. Atendimento Remoto (1º Nível)

2.3.1.1.1. O Service Desk é o ponto único de contato entre a STI e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do *Service Desk* devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI, políticas, portarias da UFMA e os processos internos do *Service Desk*, e esse serviço deverá ser executado remotamente nas dependências da CONTRATADA.

2.3.1.2. Suporte Presencial (2º nível)

2.3.1.2.1. A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências da CONTRATANTE.

2.3.1.3. Equipe de Qualidade

2.3.1.3.1. A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TI. É reservado à UFMA o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA ou CONTRATANTE.

2.3.1.3.2. Essa área também será responsável por realizar workshops mensais sobre as principais ferramentas de trabalho utilizadas pelos usuários finais em suas atividades na Universidade. Os temas desses eventos serão demandados pela CONTRATANTE ou sugeridos pela própria área de qualidade, preferencialmente relacionados aos softwares e/ou atividades que mais originaram chamados técnicos, bem como podem ser disponibilizadas em plataforma remota (síncrona/assíncrona) e escolhida pela CONTRATADA em acordo com a CONTRATANTE.

2.3.1.4. Gerente da Central de Serviços

2.3.1.4.1. O gerente do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis de serviços acordados e deverá reportar-se ao supervisor da CONTRATANTE.

2.3.1.5. Preposto

2.3.1.5.1. Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto poderá acumular função de gerente da central de serviços, e vice-versa, entretanto, deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação nos respectivos cargos, conforme **APÊNDICE C** -



REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS.

2.3.1.5.2. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento da Universidade, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2.3.2. ITEM 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento

2.3.2.1 A Infraestrutura é responsável por garantir o funcionamento de variados sistemas, compondo um conjunto de softwares de gestão, bases de dados e gestão de dados diversificados, aplicações online de comunicação, aplicações da área financeira, de recursos humanos e gestão acadêmica. Ainda, deve ter capacidade de armazenamento, redundância, contingência e gerenciamento preditivo para suportar a grande leva de informações circulantes, bem como dar suporte para execução perfeita de sistemas e aplicativos.

2.3.2.2. Tudo isso requer uma infraestrutura robusta, capaz de sustentar o tráfego e garantir o andamento das aplicações e operações, permitindo o monitoramento das atividades e o atendimento de todos os incidentes, direcionando e melhorando os serviços providos para a organização sem interrupções.

2.3.2.3. A CONTRATADA deverá implementar a solução de monitoramento dos índices de disponibilidade da infraestrutura. O monitoramento de TIC é um serviço que agrega muito mais valor e tem uma redução de custos podendo ser executado de forma remota e compartilhada das dependências da contratada. EM um formato 24x7 e de forma reativa e proativa. Bem como já pensando em um monitoramento também da camada de negócios. É responsabilidade da equipe de Monitoramento e Sustentação as seguintes atribuições:

- a) Acionar os especialistas de plantão para o tratamento de incidentes e problemas identificados, de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens de configuração afetados;
- b) Conduzir as atividades de tratamento e de resposta a incidentes em redes computacionais;
- c) Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados;
- d) Realizar repasse de conhecimento técnico mensalmente à equipe da CONTRATANTE, com carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, com o objetivo de manter a equipe atualizada de todas as mudanças e evoluções tecnológicas aplicadas ao ambiente.



2.3.2.4. Sustentação da Infraestrutura de TIC

2.3.2.4.1. É responsável pelo gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria e colaboração, serviços de diretório, serviços de administração de banco de dados, armazenamento e backup de dados, automação de infraestrutura com cultura DevOps dentre outros, proporcionando proteção e mantendo-os disponíveis e em condições operacionais.

2.3.2.4.2. Os serviços de suporte especializado estão relacionados na tabela abaixo:

TORRES DE SERVIÇOS NÍVEL 3

- **Sistemas Operacionais e Aplicações Windows;**
- **Sistemas Operacionais e Aplicações Linux;**
- **Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados;**
- **Sistemas de Armazenamento e Backup de Dados;**
- **Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia;**
- **Segurança da TI;**
- **Monitoramento de TI;**
- **Virtualização e Nuvem;**
- **Orquestração e Automação de Infraestrutura – DevOps.**

2.3.2.5. Monitoramento das Operações da Infraestrutura de TIC

2.3.2.5.1. Responsável por efetuar as operações de monitoramento e controle de servidores, storages, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais instalações da infraestrutura de TIC, atuando no gerenciamento e suporte, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.

2.3.2.6. Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC

2.3.2.6.1. É o responsável pela coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. Não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no CONTRATO.

2.3.2.6.2. O Gerente de Operações da Infraestrutura de TIC ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, no período normal de



atendimento presencial definido para o Gerenciamento de Operações de Infraestrutura TIC, acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em finais de semana, momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

2.3.2.7. Qualidade de Infraestrutura de TIC

2.3.2.7.1. A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TI. É reservado à Universidade o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. A critério da CONTRATANTE, o serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA.

2.3.2.8. Preposto

2.3.2.8.1. A CONTRATADA, para a gestão dos pacotes de serviços indicados, deverá disponibilizar um PREPOSTO que será responsável pela gestão administrativa do CONTRATO.

2.3.2.8.2. O PREPOSTO, poderá atuar na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área, com o intuito de subsidiar os colaboradores e empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

2.3.2.8.3. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento da Administração Central, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2.3.2.8.4. Os papéis de **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC, Qualidade de Infraestrutura de TIC e Preposto** não poderão acumular funções entre eles e nem com os demais serviços do contrato.

2.3.2.8.5. Ainda, caso em razão da complexidade de novos projetos que venham a ocorrer para a sustentação da infraestrutura tecnológica, será requisitada à CONTRATADA a presença de profissional (is), preferencialmente, de nível sênior, qualificado (s) especificamente para o(s) projeto(s).

2.3.2.8.6. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por estes profissionais não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, com exceção do **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC**, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da LICITANTE.

2.3.2.8.7. Ademais, para todos os serviços mencionados no ITEM 02, com exceção do monitoramento de operações, será permitida a prestação dos serviços de forma remota somente na resolução de demandas após o horário de expediente e/ou utilização de profissionais capacitados em problemas específicos.

2.3.2.8.8. Todas as especificações e responsabilidades exigidas para cada uma das áreas e itens especificados neste item encontram-se descritas no **APÊNDICE H - ESCOPO DOS PACOTES DE SERVIÇOS**.



3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Considerando que atualmente o atendimento às demandas, no âmbito da Universidade, é realizado pelos servidores públicos contratados para o cargo de analista de TI, e que esses atendem solicitações referentes ao 1º, 2º e 3º nível da Universidade e em 3º nível para alguns serviços como de correio eletrônico (*G Suite for Education*) e serviço de diretório (*Microsoft Active Directory*) para toda Universidade, concorrentemente com as demais atribuições como gestão e fiscalização dos serviços, impossibilitando um atendimento adequado e tempestivo, pela sobrecarga de serviço dos limitados recursos humanos disponíveis.

3.1.2. Considerando que a UFMA possui recursos humanos da área de TI limitados para atendimento de demanda própria e dos demais campi, num cenário de ampliação da necessidade de informatização e otimização dos processos de trabalho, observando a desproporção entre a capacidade produtiva da STI e a demanda por soluções baseadas em infraestrutura de Tecnologia da Informação oriunda de todos os campi da Universidade.

3.1.3. Considerando que a área de produção, suporte, manutenção e operação ininterrupta dos serviços de infraestrutura em ambiente de produção, assim como a demanda pela entrega de novos serviços de infraestrutura para suportar as soluções sistêmicas em operação, ainda supera amplamente a capacidade produtiva do quadro de pessoal da STI.

3.1.4. Considerando que o quadro de servidores efetivos e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado às atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante os termos do Decreto-Lei nº 200/67:

“Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967

Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências

(...)

Capítulo III

Da Descentralização

Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

(...)

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o



objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público e às conveniências da segurança nacional."

(Grifos nossos)

3.1.5. Considerando o **art. 2º, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Planalto**, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, que atribui ao Ministro do Estado da Economia a competência para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação, onde, através da Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelece que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

"Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.

Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:

XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação"

3.1.6. Com o objetivo de minimizar a desproporção entre a capacidade produtiva da TI e a demanda por suporte em TIC, diversas organizações optam por terceirizar parte desses serviços, geralmente aqueles serviços envolvendo atividades meio, de modo a centralizar a execução das atividades fim e manter a inteligência do negócio em seu quadro de pessoal próprio. No âmbito da Administração Pública, tal abordagem é amplamente adotada e está amparada pelos ditames legais, a exemplo do " Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk".

3.1.7. Desta forma, as evidências coletadas a partir de uma análise do comportamento da demanda versus comportamento da oferta de serviços de TIC sugerem que é



imprescindível ao atendimento do interesse público a elaboração e encaminhamento de processo de contratação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC e sustentação e monitoramento da infraestrutura de TIC.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE.4	Realizar a modernização da plataforma tecnológica de TIC
ALINHAMENTO AO PETIC 2017/2021	
Meta do PETIC associada	
IE.10	Realizar processos de aquisições de soluções de TIC para as necessidades da UFMA
ALINHAMENTO AO PAC 2021	
ITEM	Descrição
223	Central de Serviços de TI

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Atualmente, os serviços de suporte aos usuários na UFMA são prestados pelos empregados Terceirizados no Contrato 44/2015 que finda em 07 de março de 2021, especializados em TIC e que estão lotados na STI.

3.3.2. Para análise e referência de escopo da nova contratação, abaixo consta atendimentos de 2018, 2019 e 2020 de 1º, 2º e 3º nível e monitoramento somente da Infraestrutura e Segurança da Informação, considerando **4.157** usuários.

ANO	QUANTIDADE DE CHAMADOS	SISTEMA	MÉDIA
2018	3.234	<i>Ocomon</i>	269
2019	3.207	<i>Ocomon</i>	267
2020	5.122	<i>GLPI</i>	426
TOTAL	11.563		

Tabela 1 – Quantidade de chamados registrados

3.3.3. Importante destacar que mesmo sem um nível 01 institucionalizado em contratos anteriores, tivemos **2.722** ligações nos ramais 8081, 8083, 8084 e 8085 que podem ser contabilizadas como primeiro contato com o usuário, somando-se a média 227 ligações chega-se a seguinte demanda.



NÍVEIS	QUANTIDADE DE CHAMADOS	SISTEMA	MÉDIA
N1	2.722	<i>Central Telefônica</i>	227
N2 e N3	5.122	<i>GLPI</i>	427
TOTAL	7.844		654

Tabela 1 – Quantidade de chamados registrados

3.3.4. Além da volumetria de demandas apresentada, para que as empresas licitantes possam fundamentar as suas estimativas de custos de todos os serviços que serão executados, considerando o esforço para manter, suportar e evoluir o ambiente tecnológico, bem como o correto dimensionamento do quadro de profissionais necessários para conduzir as demandas, foi realizado um levantamento dos principais recursos, descritos no **APÊNDICE B – PARQUE TECNOLÓGICO DA UFMA**. Em virtude de não haver contratos anteriores no modelo proposto por este edital, a CONTRATADA deverá observar o quantitativo mínimo de suporte N2 estabelecido no **APÊNDICE L – ESTIMATIVA DE TÉCNICOS POR CAMPI**, considerando a complexidade e porte dos campi da UFMA distribuídos no Estado do Maranhão;

3.3.5. Portanto, com base no histórico dos últimos 3 anos, chega-se à estimativa de **7.844** chamados anuais o que resulta aproximadamente em **654** chamados mensais. Para mais informações a respeito do histórico de chamados, consultar o **APÊNDICE F - HISTÓRICO DE CHAMADOS**.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A solução de TIC a ser contratada foi dividida em dois itens para aumentar a competitividade entre as licitantes e pelo entendimento da equipe de planejamento da contratação de que a divisão não causará prejuízo econômico e nem técnico para Instituição.

3.4.2. A contratação de toda a solução em um único item poderia diminuir a competitividade na licitação, uma vez que existem empresas que são especializadas em um único escopo de serviços, a exemplo do Item 1 que contempla apenas primeiro e segundo níveis de atendimento (Centrais de Atendimento a Usuários) e foram localizados diversos certames onde esse escopo foi contratado em licitação separada.

3.4.3. Além do mais, a possibilidade de ter mais de um contrato para atender solução de TI, pode trazer benefícios para a gestão do serviço, conforme cita o Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, do TCU:

Com a divisão do objeto composto por várias soluções de TI em contratações separadas, o órgão pode utilizar mecanismos para acompanhar adequadamente a execução de cada contrato, avaliar os produtos e serviços entregues com um grau de objetividade mais alto (e.g. mediante critérios de qualidade específicos para cada



solução) e dispor de mecanismos mais eficazes para trazer cada contrato à normalidade se houver problemas (e.g. aplicação de sanções específicas para cada solução). No pior caso, se houver problemas intransponíveis, o órgão tem condições de encerrar algum dos contratos tempestivamente e com menos transtornos, antes que os prejuízos sejam maiores.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Aumentar a disponibilidades dos serviços e sistemas de apoio ao negócio da Universidade por meio do estabelecimento e monitoramento do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste Termo de Referência e conseqüentemente o incremento da qualidade dos serviços prestados à Universidade;

3.5.2. Aperfeiçoar o processo de gestão de serviços de TIC com a implantação das melhores práticas de mercado, especialmente às que tange ao modelo da biblioteca ITIL;

3.5.3. Garantir a satisfação dos usuários dos serviços de TIC;

3.5.4. Garantir a estabilidade e disponibilidade da infraestrutura dos serviços de TIC;

3.5.5. Garantir que os serviços de TI sejam prestados por profissionais técnicos especializados, certificados e dedicados exclusivamente às atividades técnicas, para promover a redução do tempo de atendimento e dos impactos ao negócio causados por erros operacionais;

3.5.6. Mitigar os riscos de incidentes e/ou desastres na infraestrutura de TI e seus impactos causados ao negócio da UFMA através de manutenções proativas com apoio do serviço de monitoramento;

3.5.7. Proporcionar a otimização da TI e transformação digital com a redução de processos manuais que provocam gargalos nos atendimentos aos usuários, através de implementação de recursos de automação na infraestrutura;

3.5.8. Garantir conformidade com as recomendações de segurança do governo federal e atendimento à política de segurança da UFMA;

3.5.9. Proporcionar um ponto único de contato com os empregados e colaboradores para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC;

3.5.10. Garantir o atendimento de suporte técnico e especializado de forma ágil disponível durante todo o horário de funcionamento da Universidade e atendimento especializado aos serviços que operam em escala de 24x7, a exemplo do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGAA);

3.5.11. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da UFMA, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos;

3.5.12. Obter informações gerenciais sobre a qualidade dos serviços de TIC através de relatórios de cumprimento dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de



Referência.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

- 4.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico, E-mail e sistêmico no horário de funcionamento da Universidade, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado.
- 4.1.2. Atender presencialmente os chamados que demandam atuação local do profissional ou escalonamento para equipe especializada, no caso de impossibilidade de resolução do chamado.
- 4.1.3. Atender às tarefas relacionadas à sustentação dos serviços e ativos que compõem os sistemas corporativos que apoiam o negócio da UFMA.
- 4.1.4. Monitorar os serviços e ativos que compõem os serviços corporativos que apoiam o negócio da UFMA.
- 4.1.5. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TI.
- 4.1.6. Registrar os chamados em sistema de gestão de chamados definido pela UFMA para garantir a continuidade do serviço em caso de encerramento ou rompimento de contratual.
- 4.1.7. Atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pela UFMA, previstas no Catálogo de Serviço Preliminar.
- 4.1.8. Garantir o repasse de conhecimento para a UFMA em caso de substituição de empresa prestadora de serviço.
- 4.1.9. Comprovar experiência, formação e certificação mínimos exigidos para cada perfil de profissional específico para cada nível e especialização.
- 4.1.10. Comprovar experiência e apresentar atestados de capacidade de serviços prestados em outras empresas, de acordo com o solicitado pela UFMA.
- 4.1.11. Manter um preposto nas dependências da UFMA como ponto focal entre contratada e contratante durante toda a vigência do contrato.
- 4.1.12. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para a os serviços da UFMA.
- 4.1.13. Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente de TI.
- 4.1.14. Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TI e ser realizada de forma cordial, clara e objetiva.
- 4.1.15. Garantir a segurança dos atendimentos - sigilo nos atendimentos.
- 4.1.16. Todos os atendimentos deverão ser realizados com agilidade.



4.1.17. Todos os atendimentos deverão observar o Código de Ética e Conduta, a POSIC e demais normas, políticas e regulamentos vigentes da UFMA.

4.1.18. Facilitar as solicitações de suporte.

4.1.19. Prestar suporte de TI para eventos realizados pela Universidade.

4.1.20. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA em acordo com a CONTRATANTE.

4.1.22. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio.

4.1.23. Os usuários classificados como prioritários, terão prioridade de atendimento, conforme detalhes listados no **APÊNDICE A - LISTA DE USUÁRIOS PRIORITÁRIOS**.

4.2. Requisitos de Capacitação

<não se aplica>

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa.

4.3.2. Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 - dispõe sobre a contratação de serviços

4.3.3. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.4. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.5. Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.6. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.7. Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores.

Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 27 de junho de 2014 - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços.

4.3.8. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 1, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da



pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

4.5. Requisitos Temporais

4.4.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TI durante o Período de Adaptação Operacional, que será de 90 dias.

4.4.2. São também requisitos temporais os prazos definidos em **Níveis Mínimos de Serviços (NMS)** e estes estarão relacionados aos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços Preliminar (**APÊNDICE G - CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI –UFMA**), além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos presentes neste Termo de Referência.

4.6. Requisitos de Segurança

4.5.1. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação.

4.5.2. O acesso às dependências da Universidade e Datacenter fora do horário comercial, devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços.

4.5.3. Os acessos às dependências dos datacenters da UFMA devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas independentemente do horário de acesso, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da Universidade, os funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas da Universidade.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

<Não se aplica>

4.10. Requisitos de Implantação

<Não se aplica>



4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia de disponibilidade de todos os serviços tecnológicos que fazem parte do escopo dessa pretendida contratação durante toda a vigência do contrato.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os requisitos de Experiência Profissional estão elencados no **APÊNDICE C - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

<Não se aplica>

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

<Não se aplica>

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1 A Contratada deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) e normas e procedimentos específicos da UFMA, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

4.15.2. Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo aos para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise da Diretoria de Infraestrutura e Segurança da Informação.

4.15.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares.

4.15.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.15.5. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.15.6. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.15.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.



4.15.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.15.9. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas na CONTRATANTE sem prévia autorização.

4.15.10. Realize o tratamento de dados pessoais (Lei 13.709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente.

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

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

5.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.1.3. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

5.1.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.5. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.

5.1.6. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.

5.1.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.1.8. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

5.1.9. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.



5.1.10. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.

5.1.11. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.1.12. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

5.1.13. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.14. Outras definidas na legislação pertinente.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

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

5.2.2. Sujeitar-se à fiscalização da UFMA, no tocante à prestação dos serviços, fornecendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

5.2.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à UFMA ou a não prestação satisfatória dos serviços.

5.2.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.2.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.2.7. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.

5.2.8. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais para a UFMA,



apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade (s) idônea (s) em nome dos profissionais, descrita no **APÊNDICE C - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**.

5.2.9. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o **TERMO DE CIÊNCIA**.

5.2.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

5.2.11. Caso seja constatado no decorrer da execução do objeto deste contrato, que os serviços estão sendo prestados mediante a disponibilidade de mão de obra exclusiva, a contratada automaticamente ficará sujeita a todas as disposições IN/SG 05/2017 do Ministério da Economia, que trata do emprego de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, principalmente, no que se refere a:

- I - Documentação trabalhista (Anexo VIII);
- II - Pagamento de salários e benefícios (Anexo VIII);
- III - Conta-Depósito vinculada (Art. 18);
- IV - Fiscalização (Anexo VII);
- V - Pagamento direto (Art. 65); e
- VI - Encerramento do contrato (Art. 64).

5.2.12. 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.

5.2.13. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

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

5.2.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos



à execução dos serviços.

5.2.16. Paralisar, por determinação da 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.

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

5.2.18. 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.

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

5.2.20. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.2.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, inclusive 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.

5.2.22. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.2.23. 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.

5.2.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da UFMA.

5.2.25. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da UFMA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

5.2.26. 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.



5.2.27. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da UFMA para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

5.2.28. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

5.2.29. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela STI e pela UFMA diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da UFMA e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.2.30. 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.

5.2.31. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.2.32. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes computacionais.

5.2.33. A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da STI antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Universidade, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

5.2.34. A UFMA terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE e dentro de prazos estipulados.

5.2.35. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a UFMA, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

5.2.36. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente



especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação.

5.2.37. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

5.2.38. Informar à Universidade, para efeito de controle de acesso às dependências da empresa, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à UFMA e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

5.2.39. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na UFMA, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

5.2.40. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da Universidade, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à Universidade.

5.2.41. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais. Poderá utilizar linha 0800 e/ou integração entre PABX da CONTRATANTE.

5.2.42. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem à Universidade ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

5.2.43. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

- a) A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;
- b) Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.2.44. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

5.2.45. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida,



sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para a UFMA.

5.2.46. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

5.2.47. Entregar o termo de encerramento do contrato;

5.2.48. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da Universidade.

5.2.49. A contratada deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

5.2.50. Outras definidas na legislação pertinente.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.4. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes por meio de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível.

5.3.5. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

- I. A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- II. As regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
- III. As regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;



6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Disposições gerais

6.1.1.1. A execução contratual será executada em conformidade com a Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME;

6.1.1.2. As atividades de início do contrato compreendem:

a) Realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

I - Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu respectivo preposto;

II - Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste termo de referência; e

III - Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

IV - O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e

V - A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

6.1.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica da equipe de fiscalização do contrato, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os níveis mínimos de serviços e demais requisitos exigidos neste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

6.1.1.5. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela STI e pela UFMA;

6.1.1.6. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

6.1.1.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE;

6.1.1.8. A UFMA poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências



técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

6.1.1.9. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC;

6.1.1.10. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pela CONTRATANTE.

6.1.1.11. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros;

6.1.1.12. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

6.1.1.13. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;

6.1.1.14. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo de Referência;

6.1.1.15. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;

6.1.1.16. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência;

6.1.1.17. No caso de a CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;

6.1.1.18. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos



usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato;

6.1.1.19. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE;

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

6.1.2. Período de Transição

6.1.2.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da UFMA;

6.1.2.2. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica da UFMA realiza essa passagem de conhecimento para a CONTRATADA;

6.1.2.3. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da contratada, dos prepostos, da equipe técnica da Universidade e dos fiscais técnicos;

6.1.2.4. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

6.1.2.5. O objetivo da transição é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato;

6.1.2.6. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da UFMA em virtude das atividades realizadas no período de Transição;

6.1.2.7. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação;

6.1.2.8. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas



providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede;

6.1.2.9. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao gestor do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional;

6.1.2.10. A transição irá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.

6.1.3. Período de Adaptação Operacional

6.1.3.1. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela UFMA;

6.1.3.2. O período de adaptação operacional compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no máximo 3 meses completos;

6.1.3.3. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA terá 45 dias após o início da execução do contrato, para implantar e configurar as ferramentas de monitoramento e ITSM para atender a todos os indicadores previstos nesse certame. Até a data de entrega dessas ferramentas, limitados até o 45º dia, não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS exigidos que dependam dessas ferramentas;

6.1.3.4. A partir do 1º dia útil após a entrega das ferramentas citadas no item anterior, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos, com uma margem de tolerância de 20% a menor em relação NMS exigido, até o término do último dia do período de adaptação operacional. Excetua-se a essa tolerância o Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS), que terá NMS de 95% no mesmo período;

6.1.3.5. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento;

6.1.3.6. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 1 (um) profissional para cada torre de serviço de Operação de TIC em horário de funcionamento da Administração. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas;

6.1.3.7. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá instalar e configurar a solução de monitoração proposta, bem como implementar a monitoração de todos os serviços de TI;



6.1.3.8. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços Preliminar e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela UFMA;

6.1.3.9. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis;

6.1.3.10. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

6.1.4. Estabilização dos Serviços e Solução de TIC

6.1.4.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TI, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da Universidade, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TI e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMS estabelecidos;

6.1.4.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, suas características implementadas no ambiente de TIC, o público alvo, monitoração adequada, rotinas de backup e contingência, desenho da arquitetura de cada serviço, registro de eventos de auditoria, atribuição de torre de serviço e equipe técnica qualificada;

6.1.4.3. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TI a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI, conforme **APÊNDICE K – TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC** deste Termo de Referência. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe;

6.1.4.4. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes;

6.1.4.5. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TI e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização;

6.1.4.6. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TI deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo;

6.1.4.7. A Estabilização de qualquer serviço ou solução de TI, após o prazo estipulado, ensejará multa conforme previsão no item de "Sanções".

6.1.5. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.1.5.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pelas empresas CONTRATADAS ao final de cada contrato. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de



recursos, inclusive cartões de acesso as instalações da CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 35 da IN ME 01/2019. Sempre que solicitado pela UFMA e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados;

6.1.5.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 dias corridos após o encerramento do contrato;

6.1.5.3. As empresas CONTRATADAS deverão elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual;

6.1.5.4. A data de início de execução do plano de transição será determinada pela CONTRATANTE e a sua duração não poderá ultrapassar 90 dias corridos;

6.1.5.5. O plano de transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, relação das ordens de serviço por ventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados, e a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual;

6.1.5.6. Nenhum pagamento será devido às empresas CONTRATADAS pela elaboração ou pela execução do plano de transição;

6.1.5.7. O fato das empresas CONTRATADAS ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE;

6.1.6. Especificidades do ITEM 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento

6.1.6.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todos os chamados relativos aos serviços de TI providos pela STI. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TI;

6.1.6.2. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível;

6.1.6.3. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela UFMA (*Software* Livre GLPI), sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e diretrizes definidas pela Universidade e STI;

6.1.6.4. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir o nível correto de disponibilidade, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados;

6.1.6.5. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pela ferramenta de ITSM, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados;

6.1.6.6. Os chamados registrados para a TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada;

6.1.6.7. Como a Universidade não possui um critério próprio para definição das prioridades dos chamados, pelo fato de não possuir um Service Desk, será utilizado o exemplo contido no Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, considerando-se Criticidade e Disponibilidade;

Criticidade x Disponibilidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Altíssima	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 1
Alta	Prioridade 2	Prioridade 1	Prioridade 1
Média	Prioridade 3	Prioridade 2	Prioridade 1
Baixa	Prioridade 3	Severidade 3	Prioridade 2

Matriz Criticidade x Disponibilidade

6.1.6.8. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMS definidos para esta contratação;

6.1.6.9. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento;

6.1.6.10. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços. Os chamados de 2º e 3º nível que possam ser resolvidos remotamente, poderão ser



realizados na dependência da CONTRATADA;

6.1.6.11. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade;

6.1.6.12. Caso a requisição de serviço ou incidente de TI seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada. O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão;

6.1.6.13. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão da DTI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

6.1.6.14. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade de que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. As demandas filhas poderão ser registradas pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai;

6.1.6.15. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída;

6.1.6.16. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados;

6.1.6.17. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos Interrompidos;

6.1.6.18. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de solucionado e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.



6.1.7. Especificidades do ITEM 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento

6.1.7.1. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TI, estatísticas de uso dos serviços de TI, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica da STI;

6.1.7.2. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos planos de recuperação de desastre dos serviços ou soluções de TI, ou elaboração deste quando não existir. Deverá realizar teste de execução destes planos, realizando os procedimentos em ambiente de laboratório instalado e configurado pela contratada com os recursos de TI disponibilizados pela STI. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica da STI;

6.1.7.3. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC;

6.1.7.4. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança a ser definido pela STI;

6.1.7.5. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada;

6.1.7.6. O profissional atuante na sustentação da infraestrutura de TIC poderá fazer parte de única e outras torres de serviços, desde que mantido a produtividade e o quantitativo mínimo de 1 profissional por torre;

6.1.7.7. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TI, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos e a redução dos custos operacionais das atividades de TI e melhoria continua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade;

6.1.7.8. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TI da STI, sendo este serviço executado



no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, sem custos adicionais para a Universidade.

6.1.7.9. Para produtos de TIC de maior complexidade, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pela STI, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na nova versão, disponibilizados pela CONTRATANTE;

6.1.7.10. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, conforme priorização que venha a ser definida pela Universidade.

6.1.7.11. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela equipe técnica por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para CONTRATANTE, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço;

6.1.7.12. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE (*Software* GLPI);

6.1.7.13. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC);

6.1.7.14. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TIC, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados;

6.1.7.15. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades;

6.1.7.16. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução;

6.1.7.17. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos;

6.1.7.18. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela Universidade, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

6.1.8. Cronograma de Eventos:



Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável	Recorrência
1	Assinatura do Contrato	--	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Não
2	Início da vigência do contrato	--	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Não
3	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 dias corridos após a ocorrência do evento 2	GESTOR DO CONTRATO	Não
4	Primeira reunião de transição	Até 2 dias corridos após a ocorrência do evento 3	GESTOR DO CONTRATO	Não
5	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TIC	Até 5 dias corridos após a ocorrência do evento 4	CONTRATADA	Não
6	Inicialização da execução do contrato	10 dias após a ocorrência do evento 2	CONTRATADA	Não
7	Implantação da ferramenta de monitoração	Até 45 dias após a ocorrência do evento 6	CONTRATADA	Não
8	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 45 dias após a ocorrência do evento 6	CONTRATADA	Não
9	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Até 90 dias após a ocorrência do evento 6	CONTRATADA	Não
10	Emissão do Termo de Estabilização de Serviços ou Solução de TIC	1 dia útil após a ocorrência do evento 9	CONTRATADA	Não
11	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none">• Relatórios;• Prévia do faturamento;• Documentos acessórios de	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal



	fiscalização.			
12	<ul style="list-style-type: none">• Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMS, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento;• O término deste evento é caracterizado pela missão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços;• Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.	Até 10 (dez) após ocorrência do evento 11	Equipe de Fiscalização	Mensal
13	Contestação da	Até 5 (cinco) dias	Equipe de	Mensal



	CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.	após a ocorrência do evento 12	Fiscalização	
14	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 (dez) dias após a ocorrência do evento 13	CONTRATADA	Mensal
15	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 (três) dias após a ocorrência do evento 14	Equipe de Fiscalização	Mensal
16	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 (três) dias após a ocorrência do evento 15	Gestor do Contrato	Mensal

Cronograma de eventos

6.1.9. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério da empresa CONTRATADA e após devida aprovação da empresa CONTRATANTE.

6.2. Locais e Horário da Prestação de Serviços

6.2.1. Item 01

6.2.1.1. Os atendimentos presenciais (Nível 2) serão realizados na Superintendência de Tecnologia da Informação, localizada na **AVENIDA. DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA** e em cada Campi do Continente, conforme lista abaixo. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, um profissional por localidade informada, e este ficará alocado nas dependências da CONTRATANTE no horário de atendimento estabelecido, podendo atingir o quantitativo estimado, levando em consideração a complexidade e porte de cada campi conforme **APÊNDICE L – ESTIMATIVA DE TÉCNICOS POR CAMPI**:

- Campus Bacabal;
- Campus Balsas;
- Campus Chapadinha;



- Campus Codó;
- Campus Imperatriz;
- Campus Grajaú;
- Campus Pinheiro;
- Campus São Bernardo.

6.2.1.2. O horário de prestação dos serviços de Nível 1 (remoto) e Nível 2 (presencial) será o mesmo horário de funcionamento da Universidade, que é de 07:30 às 19:30. A CONTRATADA poderá, em comum acordo com a CONTRATANTE, identificar o melhor formato dentro de sua estrutura para cumprir esse período.

6.2.2. Item 02

6.2.2.1. Os atendimentos presenciais referentes a este item serão realizados na Superintendência de Tecnologia da Informação, localizada na **AVENIDA. DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS - MA e remotamente, a partir da CONTRATANTE, para os campi do Continente;**

6.2.2.2. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura (Nível 3) será o mesmo horário de funcionamento da Universidade, que é de 07:30 às 19:30, excetuando os chamados que gerem indisponibilidade dos serviços, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7, observando o catálogo de serviços preliminar, que limita quais serviços/atividades podem ser demandadas pelas unidades administrativas. A CONTRATADA é responsável por identificar o melhor formato, dentro de sua estrutura, para cumprir esse período.

6.2.2.3. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7;

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

6.2.2.5. Eventualmente, haverá necessidade de execução dos serviços em período extraordinário ou fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.2.2.6. Tal necessidade poderá ser em razão do aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como: manutenções evolutivas ou preventivas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, atendimento de demandas urgentes, resolução de incidentes, depuração de erros críticos, entre outras atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio;

6.2.2.7. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente



a reivindicação de ônus adicionais a CONTRATANTE.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1. **Ofícios de Comunicação:** Ofícios elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.

6.3.2. **E-mails de Comunicação:** E-mails elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.

6.3.3. **Ordem de Serviço/Ordem de Fornecimento de Bens:** Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens elaborada, por demanda, pela CONTRATANTE e encaminhada via sistema eletrônico, ou por outro meio devidamente acertado na reunião inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste Termo de Referência.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.4.2. O **Termo de Compromisso - APÊNDICE J- TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência – APÊNDICE I - TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços;

7.1.2. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do comprimento das metas estabelecidas;

7.1.3. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente



pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos no **APÊNDICE E – MODELO DE RELATÓRIO DE INDICADORES** e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. A CONTRATANTE efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento;

7.2.2. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores fornecidos pela CONTRATADA para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato;

7.2.3. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através da ferramenta de ITSM, na ocasião o GLPI, da central telefônica administrada pela CONTRATADA, ferramenta de monitoramento dos serviços de TIC (*Zabbix*) entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores;

7.2.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.4. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre a CONTRATANTE e a(s) empresa(s) CONTRATADA(S), em atendimento às diretrizes dispostas na IN 01/2019 SGD/ME. A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual;

7.5. O serviço executado deverá atender aos níveis mínimos de serviço apresentados no **APÊNDICE D - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**. A empresa CONTRATADA estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas, em função do indicador obtidos abaixo da faixa de ajuste. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

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

7.4.1. Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, além das glosas previstas no item 7.3, poderá sofrer as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total



atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);

c) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

d) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), ao dia sobre a parcela que der causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

e) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

f) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

g) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) calculada sobre o valor total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas;

h) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por prazo de até 02 (dois) anos;

i) Declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

7.4.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que:

a) deixar de entregar documentação exigida no edital;

b) apresentar documentação falsa;

c) ensejar o retardamento da execução do objeto;

d) não mantiver a proposta;

e) falhar na execução do contrato;

f) fraudar na execução do contrato;

g) fizer declaração falsa;

h) comportar-se de modo inidôneo;



i) cometer fraude fiscal.

7.4.3. Se a CONTRATADA cometer qualquer das infrações discriminadas acima, ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta da CONTRATADA;

b) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

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

7.4.5 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

7.4.6 A Contratante poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

7.4.7 A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à CONTRATANTE.

7.4.8 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

7.4.9. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

7.4.10. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na contratante, em favor da Contratada, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

7.4.11. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

7.4.12. A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado, caso exigida em edital.

7.4.13. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.



7.4.14. As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.1.15. Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei

8.666/93.

7.1.16. Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender a(os) requisito(s) obrigatório(s) do(s) serviço(s) contratado(s), Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

7.5. Do Pagamento

7.7.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.

7.7.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico da unidade Contratante.

7.7.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura 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. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para Universidade.

7.7.4. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela CONTRATANTE, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

7.7.5. O documento de cobrança deverá conter ao menos:

- I - CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do Contrato;
- II - Número do instrumento contratual dado pela UFMA;
- III - Descrição clara do objeto;
- IV - Período de faturamento;
- V - Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total;
- VI - Dados bancários da CONTRATADA; e
- VII - Retenções tributárias a serem feitas pela CONTRATANTE.



7.7.6. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04/04/2019, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- I - Não produziu os resultados acordados;
- II - Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- III - Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.7.7. Antes do pagamento, a UFMA realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.

7.7.8. Serão efetuadas as seguintes consultas:

- I - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;
- II - Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – CADIN;
- III - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- IV - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
- V - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;
- VI - Lista de Inidôneos do TCU.

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

7.7.10. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

7.7.11. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

7.7.13. A UFMA não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

7.7.14. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de



obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

7.7.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- I = (TX)
- I = (6 / 100)/365 = 0,00016438
- TX = Percentual da taxa anual = 6%

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços da contratação deve ser elaborada de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 73, de 05 de agosto de 2020, e suas atualizações.

8.2. O valor total estimado da contratação é de R\$ 4.049.204,40.

Item.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMA T/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade	ou	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento	26980	12	Preço Mensal + Mínimo de Serviço	Fixo Nível de	157.415,80	1.888.989,60
2	Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento	27014	12	Preço Mensal + Mínimo de Serviço	Fixo Nível de	180.017,90	2.160.214,80



9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A fonte de recursos será informada no momento da contratação.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 O preço dos serviços contratados poderá ser reajustado sendo observada a periodicidade anual, contada da data da apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

11.2 O reajuste se dará de acordo com a legislação vigente, ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times (I - I_0) / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;



V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I₀ = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

11.3 A Contratada deverá apresentar a UFMA, ao final de cada 12 (doze) meses o pedido de reajuste do valor praticado, com a devida justificativa e memória de cálculo, para os 12 meses subsequentes.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.3. O Direito de Preferência se aplica conforme previsão do Decreto nº 7.174/2010, Lei nº 8.248/1991 e Lei Complementar nº 123/2006, devido o objeto se tratar de serviço de tecnologia da informação.

12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Os critérios de habilitação quanto à qualificação técnica estão estabelecidos no subitem 9.11 e seguintes do edital.



APÊNDICE A

LISTA DE USUÁRIOS PRIORITÁRIOS

Área	Cargos	Quantidade
REITORIA	Reitor	1
REITORIA	Chefe de Gabinete	1
REITORIA	Assessor	5
REITORIA	Procurador	2
REITORIA	Consultor Jurídico	2
REITORIA	Pró-Reitor	6
REITORIA	Superintendente	3
Ouvidoria-Geral	Ouvidor Geral	1
Diretoria de Centro	Diretor de Centro	12
Total		33



**APÊNDICE B
PARQUE TECNOLÓGICO DA UFMA**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	MONITORADO 24X7	PLATAFORMA/FABRICANTE
NOTEBOOK	580	Não	-
COMPUTADORES	5693	Não	-
SWITCHES	471	Sim	Extreme, 3Com
SERVIDORES COMPUTACIONAIS	20	Sim	Dell, HP
CAMERAS IP	319	Sim	Axis
RAMAIS	1862	Não	Alcatel
STORAGE	6	Sim	Dell, HP 3par
LINK DE INTERNET/Ponto a Ponto	10	Sim	-
DATACENTER	2	Sim	-
DATASHOW	2460	Não	Epson, Benq, Hitachi
SALAS DE VIDEOCONFERÊNCIA	5	Não	-
APARELHOS DE VIDEOCONFERÊNCIA	20	Não	Sony, Polycom, Lifesize
ACCESS POINT	460	Sim	Extreme(motorola), Ruckus
CONTROLADORA WIFI	3	Sim	Extreme(motorola), Ruckus
CONTROLADORA CFTV	3	Sim	Digifort
APPLIANCE DE FIREWALL	7	Sim	Checkpoint, Sonicwall



APÊNDICE C

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Item 01

TABELA I – Qualificação Técnico/Analista de Atendimento – Primeiro Nível (N1)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Nível Médio completo acrescido de experiência técnica comprovada na área de TI ou curso Técnico Profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 1 (um) ano na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes;Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes;Experiência em suporte via acesso remoto;Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;Desejável experiência com ferramentas de ITSM open source, exemplo GLPI, OTRS, etc.	<ul style="list-style-type: none">Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes Microsoft Windows, Microsoft Outlook, Microsoft Office e Navegadores WEB;Conhecimentos em ITIL;Desejável Conhecimento serviços de rede (mapeamento de pastas e diretórios, configuração TCP/IP);Desejável conhecimento em gerenciamento de acessos de rede;Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade;Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado;Boa comunicação verbal e escrita.

TABELA II – Qualificação Técnico/Analista de Atendimento – Segundo Nível (N2)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Nível Médio completo acrescido experiência técnica comprovada na área de TI ou curso Técnico Profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 2 (dois) anos em suporte técnico em microinformática (hardware, software, impressoras e antivírus);Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;Experiência em instalação e configuração do Windows 7/ 8.1 / 10;	<ul style="list-style-type: none">Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;Conhecimentos em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores e notebooks;



	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública com uso de certificados digitais e tokens (SIAPE, SIAFI, SIGEPE, etc); Experiência em suporte a usuários de videoconferência, desejavelmente em plataforma Polycom e obrigatoriamente em Skype for Business, Google Meet e Microsoft Teams; Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia; Desejável experiência com ferramentas de ITSM open source, exemplo GLPI, OTRS, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos em redes de dados (cabeamento, switch, roteadores e Wi-Fi); Conhecimentos básicos em segurança da informação; Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos); Desejável conhecimento com a ferramenta de administração de computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupo (GPO), Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio; Ser proativo e cordial no atendimento presencial a usuários e aos executivos da Universidade; Boa comunicação verbal e escrita; Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado;
--	---	---

TABELA III – Analista de Qualidade

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Ensino Superior completo na área de informática;</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 3 (três) anos na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes; Experiência em capacitação/treinamento de pessoas; Experiência em desenvolvimento de scripts de atendimento e procedimentos para Service Desk. Experiência em análise de métricas e indicadores para interpretar tendências e problemas no desempenho do Service Desk e propor melhorias no processo; 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento em Pacote Microsoft Office; Boa comunicação verbal e escrita; Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN); Conhecimentos em ITIL e COBIT.



	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de dados de tickets de incidentes para verificar possíveis causas principais de problemas no desempenho do Service Desk; • Experiência na elaboração de relatórios; • Experiência em implantação de processos de ITIL; • Experiência em áreas de processos e qualidade de Service Desk; • Desejável experiência em auditoria, avaliações de ligações e pesquisas de satisfação; 	
--	---	--

TABELA IV – Gerente da Central de Serviços

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Ensino superior na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 5 (cinco) anos exercendo função de supervisão em central de atendimento (Service-Desk) e microinformática; • Experiência em gestão de pessoas; • Experiência em capacitação/treinamento; • Experiência com elaboração de relatórios e apresentação de resultados; • Desejável experiência com ferramentas de ITSM open source, exemplo GLPI, OTRS, etc. <p>Certificação desejável</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento na utilização de • CMDB e base de conhecimento. • Pacote Office Avançado; • Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade; • Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado; • Boa comunicação verbal e escrita. • Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN).



Item 02

TABELA V – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações Windows

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte em: Serviço de mensageria, gestão de identidade, serviços de rede, aplicações e serviços baseadas em sistema operacional Windows Server.Experiência de 2 (dois) anos em administração de ambiente Microsoft Office 365 e Azure Active Directory.	<ul style="list-style-type: none">Microsoft Exchange, O365 hybrid configuration, EOP, Powershell, Microsoft System Center Configuration Manager, Azure Hyper-V, Azure Active Directory e ADConnect.Windows Server (Servidor DHCP, Servidor DNS, Serviços de Arquivo e Armazenamento, Serviços de impressão e documentos, Serviços da Área de Trabalho Remota, Serviços de Ativação por Volume, Windows Server Update Services, Serviços de Certificados do Active Directory, Active Directory Rights Management, Clustering de failover, Gerenciamento de Política de Grupo, Servidor de Gerenciamento de Endereço IP (IPAM) e Multipath I/O).

TABELA VI – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações Linux

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou curso de	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação	<ul style="list-style-type: none">Condução e execução das atividades de instalação, configuração,



<p>graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<p>ou suporte em aplicações e sistemas operacionais baseados em Unix/Linux;</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiência de 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em soluções de virtualização de sistemas operacionais (container); 	<p>operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TI relacionados a Sistemas Operacionais e Aplicações Linux;</p> <ul style="list-style-type: none"> Servidores de rede com sistemas operacionais Unix/Linux (Redhat, CentOS, Debian, FreeBSD, dentre outros); Aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, Apache, dentre outros); Gerenciamento de identidade, autenticação e controle de acesso (LDAP, TACACS, RADIUS, RBAC, dentre outros); Gerenciamento do parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros); Arquiteturas e protocolos de serviços de rede; Conhecimentos avançados em administração e configuração de infraestrutura para suportar a plataforma Moodle.
---	---	---

TABELA VII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Analista de Banco de Dados

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 5 (cinco) anos de experiência em administração de SGBDs MySQL e/ou 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos em rotinas de instalação, configuração,



<p>qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<p>Microsoft SQL Server e PostgreSQL;</p>	<p>manutenção de Bancos de Dados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos em componentes e arquitetura de Banco de Dados • Conhecimentos em ferramentas de monitoramento de conectividade, desempenho e disponibilidade de Banco de Dados • Conhecimentos em Tuning e ajustes de configuração de Banco de Dados • Conhecimentos de S.O Linux (Debian) e Windows Server • Conhecimentos em Alta Disponibilidade de Bancos de Dados com replicação, transferência, cópia, proteção e restauração de dados; • Desejável conhecimento em análise de dados.
--	---	--

TABELA VIII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de infraestrutura de rede de computadores; • Experiência de 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de conectividade (cabearamento estruturado) • Desejável experiência em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de 	<ul style="list-style-type: none"> • Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TI relacionados à Conectividade de Data Centers – Sistemas de conectividade de redes (modems, roteadores, switches, dentre outros);



	<p>soluções de Videoconferência, VoIP e Telefonia IP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gerenciamento e análise de tráfego de rede; topologias de redes; • Protocolos e ferramentas de roteamento e QoS; redes definidas por software – orquestração e gerenciamento centralizado de toda a infraestrutura de redes, entre outros correlatos; • Wi-fi; • Switching (VLAN, agregação de porta, spanning tree, stacking, VPC/MLAG, SAN); • Videoconferência; • Telefonia IP (protocolos SIP, H323).
--	---	--

TABELA IX – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Segurança Cibernética

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de segurança cibernética; e • Experiência em gerência, coleta e análise de logs; • Experiência em tratamento e reposta à incidentes de redes computacionais. <p>Treinamentos obrigatórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentals of Incident Handling ou equivalente. • Advanced Topics in Incident Handling ou equivalente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados à Segurança em Tecnologia da Informação e Comunicação; • Sistemas de proteção lógica da rede (firewall, IPS, IDS, antimalware, antivírus, antispam, antiDDoS, UTM, NAC, AST, proxy, balanceador de carga, criptografia, autenticação, controle de acesso, VPN, endpoint, dentre outros);



		<ul style="list-style-type: none"> • Arquiteturas e protocolos de segurança; • Auditoria e rastreabilidade (syslog, correlacionadores de eventos, dentre outros); • Soluções para análise de vulnerabilidades; entre outros correlatos.
--	--	--

TABELA X – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração do Ambiente de Monitoramento de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Nível Médio completo acrescido de curso técnico profissionalizante na área de TI ou cursos complementares relacionados ao respectivo serviço, que acumulem carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas ou curso superior em andamento na área de TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de monitoramento de infraestrutura de TIC; ou 2 (dois) anos em tratamento de incidentes de TIC; ou 2 (dois) anos em suporte a serviços de TIC; <p>Certificações desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento e administração de soluções de monitoramento de Data Center, condução e execução das atividades de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta e tratamento de incidentes de redes, bem como a instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Data Center.

TABELA XI – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Virtualização e Cloud

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 3 (três) anos em administração e suporte a virtualização de servidores de rede; • Experiência de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux; 	<ul style="list-style-type: none"> • Virtualização Vmware, Citrix Xen Server e XCP-ng • Conversão e migração de ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintos



	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 2 (dois) anos em administração de serviços em nuvem; Experiência de 2 (dois) anos em administração e operação de solução de virtualização Citrix Xen Server ou XCP-ng; Experiência de 1 (um) ano em administração de sistemas operacionais Windows; <p>Certificações desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> VMware Certified Professional 6 – Data Center Administration AZ 103 – Microsoft Azure Administrator Ou AWS Certified Solution Architect Associate 	<ul style="list-style-type: none"> Serviços de Rede e armazenamento (storage) Gerenciamento de sistema operacional Windows Server 2012 e superiores Gerenciamento de sistema operacional Linux Debian/CentOS Serviços de nuvem pública, privada e híbrida.
--	--	---

TABELA XII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Orquestração e Automação de Infraestrutura (DevOps)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 4 (quatro) anos em administração de servidores Linux; Experiência de 2 (dois) anos em automação de infraestrutura; Experiência de 1 (um) ano em container. Experiência na construção de pipelines de Integração Contínua e Entrega Contínua 	<ul style="list-style-type: none"> Contêiner: Rancher ou Open-Shift, Docker, Helm e Kubernetes Automação: Ansible, Puppet e Jenkins Administração de servidores Linux: Apache, Jboss e/ou Wildfly, Debian e CentOS, Subversion (SVN) e Git, Shell Script Monitoramento: Zabbix, Prometheus e Grafana

TABELA XIII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Armazenamento e Backup de Dados

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
-----------------	--	----------------------



<p>Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 5 (cinco) anos em gestão de sistemas de armazenamento e rotinas de backup; Experiência em projetos de migração de sistemas de armazenamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos em rotinas de instalação, configuração, manutenção de sistemas de armazenamento Conhecimentos em componentes e arquitetura de sistema de armazenamento Conhecimentos em ferramentas de monitoramento de conectividade, desempenho e disponibilidade de sistemas de armazenamento Conhecimentos em Alta Disponibilidade de sistemas de armazenamento
---	--	--

TABELA XIV – Analista de Qualidade de Infraestrutura de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 5 (cinco) anos em serviços de infraestrutura e Data Center; sendo que 2 (dois) anos em coordenação ou supervisão de equipes e experiência em controle de qualidade; Experiência em implantação de processos ITIL. <p>Certificações desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> ITIL Intermediate; ISO/IEC 20000 Foundation; COBIT. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisionamento das atividades de suporte de rede, da área de TIC, envolvendo a elaboração de projetos de implantação, acompanhamento de integração de sistemas, com utilização de alta tecnologia sempre visando a melhoria de qualidade. Capacidade de redação aplicada à elaboração de relatórios técnicos. ITIL e COBIT

TABELA XV – Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
-----------------	--	----------------------



<p>Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI</p>	<ul style="list-style-type: none">• Experiência de 5 (cinco) anos em serviços de infraestrutura e DataCenter;• Experiência em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI. <p>Certificações desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Intermediate OSA;• ITIL Intermediate RCV;• ISO/IEC 27002 Foundation.	<ul style="list-style-type: none">• Coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC.
---	---	---



**APÊNDICE D
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

1 MÉTRICAS PARA OS SERVIÇOS REFERENTES AO ITEM 01 - SERVICE DESK - 1º E 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO

1.1 Índice de chamados solucionados no prazo – Por Prioridade (ICSP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que o chamado sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o APÊNDICE G – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados. Monitorar o desempenho das equipes do Service Desk em relação à resolução de chamados conforme as metas estabelecidas.

Índice exigido: Meta Global 85%.

Os prazos de solução serão mensurados individualmente conforme a tabela abaixo:

Tipo	Prioridades	Meta
Incidentes	Altíssima e Alta	85%
Incidentes	Média e Baixa	80%
Solicitação de Serviços	Altíssima e Alta	85%
Solicitação de Serviços	Média e Baixa	80%

Cálculo: ICSP = TCDM/TCRM *100

TCDM = Total de chamados solucionados no mês

TCRM = Total de chamados registrados no mês

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados solucionados no prazo – Por Prioridade	Ajuste na Fatura
≥85%	0,00%



85% < x ≥ 80%	0,50%
80% < x ≥ 75%	1,00%
75% < x ≥ 70%	1,50%
70% < x ≥ 65%	2,00%
< 65%	2,50%

1.2 Índice de chamados iniciados no prazo - reação (ICIP)

Conceito: O tempo de reação é constituído pelo tempo percorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável.

O tempo de início de atendimento encontra-se no **APÊNDICE G – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA**

Propósito: Contribuir com a agilidade e o pronto atendimento de chamados registrados.

Índice exigido: Meta Global 80%.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ICIP = TCIP/TCRM *100

TCIP = Total de chamados iniciados no prazo

TCRM = Total de chamados registrados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados iniciados no prazo (Reação)	Ajuste na Fatura
≥80%	0,00%
80% < x ≥ 75%	0,25%
75% < x ≥ 70%	0,50%
70% < x ≥ 65%	1,00%
65% < x ≥ 60%	1,50%
< 60%	2,00%

1.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Conceito: O tempo médio de atendimento é a média de duração das ligações entre o técnico de atendimento e o usuário.



Propósito: Garantir os níveis de serviços acordados de acordo com as metas estabelecidas e prever o acúmulo de ligações em fila de espera.

Índice exigido: Meta Global 85%

Tempo inferior a 5 minutos.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: TMA = QLDP/QTL *100

QLDP = Quantidade total de ligações dentro do Prazo

QTL = Quantidade total de ligações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Tempo Médio de Atendimento	Ajuste na Fatura
≥85%	0,00%
85% < x ≥ 80%	0,50%
80% < x ≥ 75%	1,00%
75% < x ≥ 70%	1,50%
70% < x ≥ 65%	2,00%
< 65%	2,50%

1.4 Tempo médio de espera (TME)

Conceito: Tempo percorrido em fila de espera desde o início da chamada telefônica até que seja atendida pelo técnico de atendimento.

Propósito: Monitorar a disponibilidade do serviço de atendimento do Service Desk

Índice exigido: Meta Global 85%

Tempo de espera inferior a 30 segundos.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: TME = QLDP/QTL * 100

QLDP = Quantidade total de ligações dentro do Prazo

QTL = Quantidade total de ligações



Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Tempo médio de espera	Ajuste na Fatura
≥ 85%	0,00%
85% < x ≥ 80%	0,50%
80% < x ≥ 75%	1,00%
75% < x ≥ 70%	1,50%
70% < x ≥ 65%	2,00%
< 65%	2,50%

1.5 Taxa de abandono (TAB)

Conceito: Quantidade de ligações abandonadas na fila de espera pelo usuário sem receber atendimento com tempo superior a 30 segundos.

Propósito: Manter a qualidade e a agilidade do atendimento do Service Desk.

Índice exigido: Meta Global 85%

Inferior a 5% de abandono.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: $TAB = QTLA / QTL * 100$

QTLA = Quantidade total de ligações abandonadas superior a 30 segundos.

QTL = Quantidade total de ligações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Taxa de abandono	Ajuste na Fatura
≥ 85%	0,00%
85% < x ≥ 80%	0,25%
80% < x ≥ 75%	0,50%
75% < x ≥ 70%	1,00%
70% < x ≥ 65%	1,50%
< 65%	2,00%



1.6 Índice de chamados reabertos (ICR)

Conceito: Chamados reabertos são chamados solucionados pelas equipes do Service Desk e foram reabertos pelos usuários.

Propósito: Manter a qualidade do serviço do Service Desk

Índice exigido: Inferior a 2% de chamados reabertura.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $TCR/TCS * 100$

TCR = Total de chamados reabertos no mês

TCS = Total de chamados solucionados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados reabertos	Ajuste na Fatura
$\leq 2\%$	0,00%
$> x$	
$2\% \leq 5\%$	0,25%
$> x$	
$5\% \leq 8\%$	0,50%
$8\% > x \leq 10\%$	1,00%
$> x$	
$10\% \leq 12\%$	1,50%
$> 12\%$	2,00%

1.7 Índice de chamados solucionados por atendimento remoto (ICSAR)

Conceito: Chamados elegíveis atendidos por meio da ferramenta de acesso remoto sem a necessidade de escalação para o atendimento presencial.

Propósito: Acompanhar o desempenho da equipe do 1º Nível de atendimento com a efetividade do atendimento remoto.

Índice exigido: 75% de chamados elegíveis solucionados pelo 1º Nível de atendimento

Fonte: GLPI

Período: Mensal



Cálculo: ICSAR = TCRN1/TCE *100

TCRN1 = Total de chamados elegíveis registrados para o 1º Nível de atendimento.

TCE = Total de chamados elegíveis não escalados para o 2º Nível de atendimento

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados solucionados por atendimento remoto	Ajuste na Fatura
≥75%	0,00%
75% < x ≥ 70%	0,25%
70% < x ≥ 65%	0,50%
65% < x ≥ 60%	1,00%
60% < x ≥ 55%	1,50%
< 55%	2,00%

1.8 Índice de Satisfação dos Usuários (ISU)

Conceito: O índice de satisfação é mensurado a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada chamado solucionado, conforme sua perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.

Propósito: Mensurar a qualidade dos serviços prestados pelo Service Desk.

Índice exigido: 80% de usuários "Muito Satisfeito" e "Satisfeito" seguindo a classificação abaixo:

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ISU = TPRS/TPS * 100

TPRS = Soma de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito

TPS = Total de pesquisas respondidas

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Satisfação dos Usuários	Ajuste na Fatura
≥80%	0,00%



80% < x ≥ 75%	0,25%
75% < x ≥ 70%	0,50%
70% < x ≥ 65%	1,00%
65% < x ≥ 60%	1,50%
< 60%	2,00%

1.9 Índice de solução sem escalonamento – Global (ISE)

Conceito: Chamados solucionados sem a necessidade do auxílio de escalonamento a outros níveis de suporte externos ao Service Desk.

Propósito: Acompanhar a efetividade do atendimento do Service Desk diante dos chamados abertos

Índice exigido: 95% dos chamados solucionados sem escalonamento.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ISE = TCE/TCASD *100

TCE = Total de chamados não escalonados para outros níveis fora do Service Desk.

TCASD = Total de chamados abertos para o Service Desk

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de solução sem escalonamento	Ajuste na Fatura
≥ 95%	0,00%
95% < x ≥ 90%	0,25%
90% < x ≥ 85%	0,50%
85% < x ≥ 80%	1,00%
80% < x ≥ 75%	1,50%
< 70%	2,00%

1.10 Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento (IABC)

Conceito: Serão considerados os artigos de conhecimento/revisão de artigos que contenha informações relevantes para o autoatendimento ou atendimento do usuário ou técnico, disponível da Base de Conhecimento e que seja homologado pelo cliente.



Propósito: Manter a Base de Conhecimento com o máximo de informações atualizada, com o intuito de facilitar o autoatendimento e a padronização de atendimento técnicos.

Índice exigido: 10 artigos/mês

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: IABC = TAPU + TAPT

TAPU - Total de artigos aprovados e publicados para usuários.

TAPT - Total de artigos aprovados e publicados para atendimentos técnicos.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento	Ajuste na Fatura
≥ 10 artigos	0,00%
10 artigos < x ≥ 8 artigos	0,25%
8 artigos < x ≥ 6 artigos	0,50%
6 artigos < x ≥ 4 artigos	1,00%
2 artigos < x ≥ 1 artigos	1,50%
0	2,00%

1.11 Índice de Relatórios Gerenciais Entregues (IRGE)

Conceito: Os Relatórios Gerenciais obrigatórios estão definidos no APÊNDICE E – MODELO DE RELATÓRIO MENSAL, e serão considerados entregue os relatórios disponibilizados no repositório da UFMA.

Propósito: Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos, para acompanhamento mensal e diário.

Índice exigido: 100% dos relatórios entregue no prazo acordado.

O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subsequente.

Fonte: GLPI / Solução de Telefonia do Service Desk / Repositório do cliente.

Período: Mensal

Cálculo: IRGE = TRE/ TRO * 100

TRE = Total de Relatórios Entregues.

TRO = Total de Relatórios Obrigatórios



Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Relatórios Gerenciais Entregues	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
100% < x ≥ 90%	0,25%
90% < x ≥ 85%	0,50%
85% < x ≥ 80%	1,00%
80% < x ≥ 75%	1,50%
< 70%	2,00%

1.12 Índice de Reposição de Profissionais Exclusivos (IRP)

Conceito: Entende-se por reposição, toda troca de profissional, seja por motivos da contratada ou por solicitação do cliente, onde deverá seguir as regras contratuais de perfis APÊNDICE C - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS.

Os seguintes perfis, são considerados exclusivos: Gerente da Central/Supervisor, Preposto, Analista de Qualidade

Propósito: Manter a qualidade do atendimento, em caso de rotatividade de profissionais.

Índice exigido: 10 dias para reposição de profissional.

Fonte: Lista de Contratados

Período: Eventual

Cálculo: IRP = DCNP - DDPA

DDPA – Data de Desligamento de Profissional Anterior

DCNP – Data de Contratação Novo Profissional

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Reposição de Profissionais Exclusivos	Ajuste na Fatura
≤ 10 dias	0,00%
10 dias > x ≤ 15 dias	0,50%
15 dias > x ≤ 20 dias	1,00%



20 dias > x ≤ 30 dias	1,50%
30 dias > x ≤ 35 dias	2,00%
> 35 dias	2,50%

1.13 Índice de Capacitação dos Profissionais (ICP)

Conceito: Entende-se por capacitação do profissional, o repasse de todo o conhecimento necessário para que profissional possa realizar o atendimento devido, onde será mensurado através de avaliação aplicada pelo cliente.

Propósito: Manter profissionais capacitados para efetuar o atendimento, mantendo qualidade e padronização nos atendimentos.

Índice exigido: 7 dias após a contratação

Fonte: GLPI

Período: Eventual

Cálculo: ICP = DIP – DAA

DIP = Data de início do profissional

DAA = Data de aprovação em avaliação

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Capacitação dos Profissionais	Ajuste na Fatura
≤ 7 dias	0,00%
7 dias > x ≤ 12 dias	0,50%
12 dias > x ≤ 17 dias	1,00%
23 dias > x ≤ 28 dias	1,50%
28 dias > x ≤ 32 dias	2,00%
> 37 dias	2,50%

1.14 Índice de Qualidade de Atendimento e Relatórios (IQAR)



Conceito: Entende-se por Inconformidade de Informações, todo resultado de atendimento fornecido pela Contratada que não esteja conforme o acordado com a Contratante. Como falha no atendimento de chamados, inconsistências em relatórios.

Propósito: Garantir a conformidade das informações passadas pela Contratada.

Índice exigido: 100%

Fonte:

Qualidade de Atendimento: GLPI / Solução de Telefonia do Service Desk
Relatórios: Relatórios disponibilizados pela Contratada

Período: Eventual

Cálculo: $IQAR = QIC/QI * 100$

QIC = Quantidade de Informações em Conformidade

QI = Quantidade de Informações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Relatórios Gerenciais Entregues	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
$100% < x \geq 90%$	0,25%
$90% < x \geq 85%$	0,50%
$85% < x \geq 80%$	1,00%
$80% < x \geq 75%$	1,50%
$< 70%$	2,00%

2 MÉTRICAS PARA OS SERVIÇOS REFERENTES AO ITEM 02 - MONITORAMENTO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAES-TRUTURA DE TIC - 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO

2.1 Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS)

Conceito: Os serviços deverão permanecer disponíveis e operacionais, salvo as indisponibilidades por manutenções ou programadas.

Propósito: Garantir que a contratada atue para manter a disponibilidade dos serviços.

Índice exigido: 99% de disponibilidade dos serviços

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IDS = THD/THM * 100$



THD = Total de Horas Disponíveis

THM = Total de Horas Mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥ 99%	0,00%
99% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

Relatórios: Disponibilidade mensal dos serviços.

2.2 Índice de Incidentes Solucionados no Prazo – Solução (IISP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que o chamado sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o APÊNDICE G – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços com de acordo com as metas estabelecidas.

Índice exigido: Os prazos de solução serão medidos individualmente conforme a tabela abaixo:

Tipo	Prioridades	Meta
Incidentes	Altíssima e Alta	99%
Incidentes	Média e Baixa	97%

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IISP = TISP/TIRM * 100$

TISP = Total de Incidentes solucionados no prazo

TIRM = Total de Incidentes registrados no mês



Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Altíssima e Alta

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 97\%$	0,00%
$97\% < x \geq 95\%$	2,50%
$95\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Média e Baixa

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 95\%$	0,00%
$95\% < x \geq 90\%$	2,50%
$90\% < x \geq 80\%$	3,00%
$80\% < x \geq 70\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Relatórios: Total de incidentes solucionados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido).

2.3 Índice de Requisições Solucionadas no Prazo – Solução (IRSP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que a requisição sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o APÊNDICE G – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços de acordo com as metas estabelecidas.

Índice exigido: Os prazos de solução serão mesurados individualmente conforme a tabela abaixo:



Tipo	Prioridades	Meta
Solicitação de Serviços	Altíssima e Alta	99%
Solicitação de Serviços	Média e Baixa	97%

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IRSP = TRSP / TRRM * 100$

TRSP = Total de requisições solucionadas no prazo

TRRM = Total de requisições registradas no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Altíssima e Alta

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 97\%$	0,00%
$97\% < x \geq 95\%$	2,50%
$95\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Média e Baixa

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 95\%$	0,00%
$95\% < x \geq 90\%$	2,50%
$90\% < x \geq 80\%$	3,00%
$80\% < x \geq 70\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Relatórios: Total de requisições solucionadas no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

4 Índice de Chamados Iniciados no Prazo – Reação (ICIP)



Conceito: O tempo de reação é constituído pelo tempo percorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável.

Propósito: Contribuir com a agilidade e o pronto atendimento de chamados registrados.

Índice exigido: 90% dos chamados dentro do prazo.

O tempo de início de atendimento encontra-se no APÊNDICE G – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICIP = TCIP/TCRM * 100$

TCIP = Total de chamados iniciados no prazo

TCRM = Total de chamados registrados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥90%	0,00%
90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

Relatórios: Total de chamados iniciados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

2.5 Índice de Chamados Reabertos (ICR)

Conceito: Chamados reabertos são aqueles solucionados pelas equipes especializadas e que foram reabertos pelos usuários.

Propósito: Manter a qualidade do serviço prestado.

Índice exigido: Índice inferior a 2% de chamados reabertos.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICR = TCR/TCS * 100$

TCR = Total de chamados reabertos no mês



TCS = Total de chamados solucionados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\leq 2\%$	0,00%
$2\% > x \leq 5\%$	2,50%
$5\% > x \leq 8\%$	3,00%
$8\% > x \leq 10\%$	3,50%
$10\% > x \leq 12\%$	4,00%
$> 12\%$	4,50%

Relatórios: Total chamados reabertos contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

2.6 Índice de Satisfação dos Atendimentos (ISA)

Conceito: O índice de satisfação é mensurado a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada chamado solucionado, conforme sua perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado, podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.

Propósito: Mensurar a qualidade dos serviços prestados

Índice exigido: 80% de usuários "Muito Satisfeito" e "Satisfeito" seguindo a classificação abaixo:

- **Muito satisfeito (9-10)**
- **Satisfeito (8-7)**
- **Regular (5-6)**
- **Insatisfeito (4-3)**
- **Muito insatisfeito (0-1-2)**

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ISA = SPR/ TPS *100



SPR = Soma de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito TPS = Total de Pesquisas respondidas

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥ 80%	0,00%
80% < x ≥ 75%	2,50%
75% < x ≥ 70%	3,00%
70% < x ≥ 65%	3,50%
65% < x ≥ 60%	4,00%
< 60%	4,50%

Relatórios: Relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA (pesquisa passiva, realizada pelos usuários após a conclusão de um atendimento)

2.7 Índice de Conformidade dos Ativos de TI (ICAT)

Conceito: Os ativos de TI que são gerenciáveis (conforme definido pelo processo) deverão manter sua conformidade em nível de integridade das informações e atualizações de versões e pacotes dos ativos de TI.

Propósito: Assegurar que o parque tecnológico da Universidade esteja atualizado com as versões mais recentes e manter os dados íntegros e confiáveis, garantindo também que toda alteração seja registrada no CMDB.

Índice exigido: 95% de conformidade dos Ativos de TI

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ICAT = TAGC/TAG * 100

TAGC = Total de ativos gerenciados em conformidade no parque da UFMA.

TAG = Total de ativos gerenciados.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥ 90%	0,00%



90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

Relatórios: Relatório de conformidade dos Ativos de TI (conforme definido pelo processo)

2.8 Índice de Mudanças Executadas com Sucesso (TMES)

Conceito: Este índice apura a efetividade de uma mudança observando se o objetivo da mudança foi atingido conforme descrito em seu planejamento.

Propósito: Contribuir para que as mudanças sejam planejadas com objetivos claros e com assertividade.

Índice exigido: 95 % de mudanças executadas com sucesso.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $TMES = TMS / TMR * 100$

TMR = Total de Mudanças Registradas

TMS = Total de Mudanças com sucesso

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
≥ 95%	0,00%
95% < x ≥ 90%	2,50%
90% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

Relatórios: Total de Mudanças realizadas no mês por status de conclusão (bem-sucedida, malsucedida, interrompida, etc.) e artefatos.

2.9 Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento (IABC)

Conceito: O conhecimento, geralmente composto de diferentes tipos e formatos, é armazenado em unidades conhecidas como artigos de conhecimento.



Cada artigo resgata uma questão, um problema, uma situação, e, usando um modelo apropriado, documenta a experiência de resolver o problema, ou, equacionar a questão, fornecendo informações referenciais que serão para o atendimento do usuário ou técnico.

Propósito: A CONTRATADA deverá criar e atualizar artigos de conhecimento, relacionados aos serviços previstos no escopo do contrato.

Os artigos de conhecimento a serem gerados, atualizados ou excluídos (mediante justificativa) devem ter relação com algum serviço aos quais estejam dentro do ranque dos mais utilizados e/ou impactados.

Índice exigido:

10 artigos/mês para incidentes ou problemas

10 artigos/mês para requisições ou mudanças

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: IABC = TAPI + TAPR

TAPI - Total de artigos aprovados e publicados para incidentes/problemas.

TAPR - Total de artigos aprovados e publicados para requisições/mudanças.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥ 90%	0,00%
90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

2.10 Índice de Solução Definitiva Encontrada (ISDE)

Conceito: Conforme processo do Gerenciamento de Problemas, a contratada pode prover soluções de contorno e/ou solução definitiva dos problemas solucionados por ela. O indicador considera como solução definitiva, toda solução que resolva causa raiz do problema e implantada no ambiente de produção após os testes necessários.



Problemas que não tenha sua solução definitiva implantada por definição do cliente não entrarão no indicador citado.

Propósito: Prover solução definitiva para os problemas encaminhados pelo processo de Gerenciamento de Problemas

Índice exigido: 95% de solução de solução definitiva cadastradas na base de conhecimento para os problemas encaminhados aos grupos de suporte.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ISDE = TSD / TPR * 100$

TPR = Total de Problemas Relatados

TSD = Total de Solução Definitiva

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 95\%$	0,00%
$95\% < x \geq 80\%$	2,50%
$80\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Relatórios: Total de chamados resolvidos no mês com solução definitiva para o problema.

2.11 Índice de Relatórios Entregues (IRE)

Conceito: Os relatórios obrigatórios estão definidos no APÊNDICE E - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL, e serão considerados entregues disponibilizados no repositório da Universidade, sendo que a formatação dos relatórios e gráficos de maneira a possibilitar a identificação dos índices exigidos para respectiva apuração deverá ser feita pela CONTRATADA e aprovada pela STI.

O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subseqüente.

Propósito: Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos para acompanhamento mensal e diário.

Índice exigido: 100% dos relatórios entregue no prazo acordado.



Período: Mensal

Cálculo: IRE = TRE/ TRO * 100

TRO = Total de Relatórios Obrigatórios

TRE = Total de Relatórios Entregues

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
100% < x ≥ 90%	2,50%
90% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 80%	3,50%
80% < x ≥ 75%	4,00%
< 70%	4,50%

Relatórios: Índice de relatórios obrigatórios entregues de acordo com o definido com a CONTRATANTE

2.12 Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores (IRDI)

Finalidade: Aferir os indicadores estão sendo cumpridos

Metas a cumprir: Todos os indicadores devem ser cumpridos

Critério de Medição: Número de vezes que um mesmo indicador está sendo descumprido

Forma de Acompanhamento: Através do registro da abertura das solicitações.

Período: Trimestral

Cálculo: IRDI = IRDI ≥ 1

Início de Vigência: O IRDI começará a ser aferido após 03 meses da assinatura do contrato.

Glosa:

Conforme as faixas de ajustes definidas a seguir:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≤ 0	0,00%
1 > x ≤ 5	2,50%
5 > x	5,00%

Passível, ainda, a penalidade de multa por descumprimento parcial do Contrato.

Relatórios: A glosa será aplicada conforme as faixas de ajustes definidas para o IRDI para cada atividade atrasada.



2.13 Índice de Rotatividade de Profissionais.

Conceito: O indicador de Rotatividade dos profissionais é responsável por aferir a substituição dos profissionais durante a execução do CONTRATO em curto prazo de tempo.

Propósito: Garantir baixa rotatividade de profissionais a fim de evitar o tempo gasto na transferência de conhecimento e outros prejuízos na execução, de forma que a empresa garanta as condições mínimas que sejam favoráveis a manutenção do profissional no contrato, como por exemplo: Salários compatíveis com a média do mercado, capacitações e outros benefícios

Índice exigido: 5%.

Fonte: Lista de contratados

Período: Mensal

Cálculo: $IRP = TPS / TP * 100$

TPS = Total de Profissionais Substituídos

TP = Total de Profissionais

Glosa: Conforme as faixas de ajustes definidas a seguir:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$5\% < x \geq 15\%$	2,50%
$15\% < x \geq 25\%$	3,00%
$25\% < x \geq 35\%$	3,50%
$35\% < x \geq 50\%$	4,00%
$< 50\%$	4,50%



APÊNDICE E

MODELO DE RELATÓRIO MENSAL/TRIMESTRAL

O RELATÓRIO DEVERÁ CONTER OS SEGUINTE INDICADORES:

ITEM I

1. Nível de Serviço e Volumetria da CONTRATADA quanto ao atendimento realizado:

PERIODICIDADE: Mensal

- Relatório demonstrativo do desempenho da CONTRATADA com base nos níveis de serviços do contrato;
- Tempo Máximo de Conversa;
- Tempo Máximo de Espera;
- Tempo Médio de Conversa;
- Tempo Médio de Espera;
- Quantidade de Ligações Abandonadas por período;
- Quantidade de Ligações Atendidas por período;
- Quantidade de chamados por grupo solucionador;
- Quantidade de chamados abandonados na fila;
- Taxa de Ligações Abandonas por período;
- Taxa de Ligações fora do SLA;
- Quantidade de chamados solucionados por período;
- Quantidade de chamados por tipo de classificação;
- Quantidade de chamados por prioridade;
- Quantidade de chamados (Incidentes e Requisições) escalonados do N2 para outras equipes N3;
- Quantidade de chamados (Incidentes e Requisições) escalados do N1 para o N2;
- Quantidade e percentual de chamados reabertos pelos usuários;
- Quantidade e percentual de chamados fora do SLA;
- Quantidade e percentual de requisições em tratamento por status;
- Total de incidentes e serviços tratados pela Central de Serviço contendo o tempo de resolução do chamado e o nível de suporte responsável (N1 ou N2).

2. Pesquisa de Satisfação:

PERIODICIDADE: Mensal

- Relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA (pesquisa ativa, realizada pelo N1 para captar a visão dos usuários, e pesquisa passiva, realizada pelos usuários após a conclusão de um atendimento).



ITEM II

1. **Nível de Serviço e Volumetria da CONTRATADA quanto ao atendimento realizado:**

PERIODICIDADE: Mensal

- Resultado do Desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores (níveis mínimos de serviços) do contrato;
- Tempo Máximo de Atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento;
- Quantidade de Demandas Atendidas por período;
- Quantidade de Demandas por Grupo;
- Quantidade de Demandas Canceladas;
- Quantidade de Demandas solucionadas por período;
- Quantidade de Demandas por tipo de classificação;
- Quantidade de Demandas por prioridade;
- Quantidade e percentual de chamados reabertos;
- Quantidade e percentual de Demandas fora do NMS;
- Quantidade e percentual de Demandas em tratamento por status;
- Relatório de tempo de indisponibilidade de infraestrutura, informando o tempo de indisponibilidade de cada sistema e ativos os quais o suportam;
- Total de chamados por tipo de classificação;
- Total e percentual de incidentes atendidos dentro do prazo acordado (resolução) no período, por status (atingido ou não atingido);
- Total e percentual de requisições de serviço atendidas dentro do prazo acordado (reação e resolução) no período, por status (atingido ou não atingido).

2. **Garantia de Qualidade:**

PERIODICIDADE: Mensal

- Evolução da performance dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- Total de artigos utilizados em solução de atendimentos (Base de Conhecimento);
- Total de artigos criados, aprovados e publicados, por categoria de produto e por tipo de serviço (Base de Conhecimento).

3. **Ferramentas e Projetos:**

PERIODICIDADE: Mensal

- Versão, pontos de atenção, performance, abrangência e demais informações pertinentes como por exemplo: Status da solução; Usuários/Licenças; Configuração atualizada; Mudanças e Incidentes relacionados a solução;
- Relatório de projetos realizados no período.



**APÊNDICE F
HISTÓRICO DE CHAMADOS**

O Histórico de Chamados está disponível na íntegra, em arquivo digital, na página <https://portalpadrao.ufma.br/site/noticias/ufma-lanca-consulta-publica-para-contratacao-de-servicos-na-area-de-ti>



**APÊNDICE G
CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI –UFMA**

Serviço	Tipo de solicitação	Criticidade	Tempo de início de atendimento	Prazo de Solução	Nível	Demandante
CORREIO ELETRÔNICO		2	3	4	5	6
CORREIO ELETRÔNICO	> Migrar caixa de usuário	Requisição Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa de usuário	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Desativar caixa de usuário	Requisição Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa de usuário	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa compartilhada	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em caixa compartilhada	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Aumentar tamanho da caixa	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir lista de distribuição	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar permissão em calendário	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Configurar Resposta Automática Outlook	Requisição Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Redirecionamento E-mail	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico



CORREIO ELETRÔNICO > Remover permissão em calendário	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de conectividade ao e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de envio ou recebimento de e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de database do Exchange	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Liberar permissão de envio para grupo dinâmico	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Criar database	Requisição	Baixa	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Remover database	Requisição	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Criar função de administrador	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar DAG	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar pasta particular (PST) no Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Verificar problemas com calendário do e-mail	Incidente	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Liberar SMTP Relay	Requisição	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Recuperar / Localizar pastas no Outlook	Incidente	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL						
CERTIFICADO DIGITAL > Instalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Desinstalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Recuperar senha	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Verificar problema	Incidente	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico



COMPUTADOR						
COMPUTADOR > Instalar novo equipamento	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Substituir periféricos e componentes	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Movimentar equipamento	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Instalar monitor adicional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Ligar/Desligar equipamento	Requisição	Baixa	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	6h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário na realização de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário na restauração de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Restaurar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Solucionar problema de autenticação no computador	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Adicionar usuário como administrador local	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar equipamento que não liga	Incidente	Alta	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar equipamento sem conexão com a internet	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Reingressar computador ao domínio	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar lentidão em sistema operacional	Incidente	Média	15 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar problema em periféricos e componentes	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Conectar impressora	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR						
SERVIDOR > Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico



SERVIDOR > Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR > Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR > Recuperar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO						
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir conta de usuário do AD	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Habilitar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desativar conta de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar grupo do AD	Requisição	Média	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Adicionar membro em grupo do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Remover membro de grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Redefinir senha de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desbloquear conta de usuário do AD	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Configurar serviço KMS	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Promover novo controlador de domínio	Requisição	Alta	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de objetos	Incidente	Altíssima	5 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de políticas (GPO)	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico



SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Movimentar usuário entre OU	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Falha de comunicação com o AD	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Delegar acesso de administrador por unidade organizacional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS						
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Conceder permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Remover permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Criar compartilhamento	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Excluir compartilhamento	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Solucionar indisponibilidade	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Verificar mapeamento indisponível	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Recuperar pasta ou arquivo	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA						
TELEFONIA FIXA > Fornecer aparelho telefônico	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Substituir aparelho telefônico	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico



TELEFONIA FIXA > Alterar nome do display	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Fornecer ramal DDR	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Configurar desvio de chamadas	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Criar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Excluir grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Editar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Configurar teclas de atalho	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Bloquear número	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Gerar extrato de utilização	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar conferência externa	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar DDI	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar números especiais	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar serviço indisponível	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar mau funcionamento do aparelho	Incidente	Média	15 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL						
TELEFONIA MÓVEL > Fornecer serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Devolver serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Gerar extrato de utilização	Requisição	Média	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar e-mail institucional	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar rede wifi	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar aplicativo de videoconferência	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar/customizar aparelho	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico



TELEFONIA MÓVEL > Configurar VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Trocar chip junto à operadora	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO						
VIRTUALIZAÇÃO > Criar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Restaurar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar Interface de rede	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Clonar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Migrar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar datastore	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Adicionar recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar rede virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE						
SERVIÇOS DE REDE > Criar registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico



SERVIÇOS DE REDE > Excluir registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Editar registro no DNS	Requisição	Média	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DNS	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Solucionar indisponibilidade do serviço de DNS	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Criar reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Excluir reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Criar escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Excluir escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Editar escopo DHCP	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar NPS	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE						
CONECTIVIDADE > Liberar acesso à VPN	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Cancelar acesso à VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Habilitar ponto de rede	Requisição	Média	30 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Desabilitar ponto de rede	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Configurar VPN site-to-site	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Verificar problema de ponto de rede	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Criar VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Excluir VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Configurar rede Wifi em notebook	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Verificar problemas de autenticação à rede VPN	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Configurar VLAN	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA						



SEGURANÇA > Criar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Excluir regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Editar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Publicar site no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Configurar redirecionamento no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar problema no balanceador	Incidente	Alta	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar bloqueio de IPS	Requisição	Alta	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar roteamento no firewall	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	
SEGURANÇA > Verificar problema em antivírus	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA						
VIDEOCONFERÊNCIA > Agendar videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Cancelar agendamento de videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Gravar videoconferência	Requisição	Alta	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Disponibilizar videoconferência gravada	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Preparar ambiente de videoconferência	Requisição	Média	30 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Configurar codecs	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência presencialmente	Requisição	Altíssima	5 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência remotamente	Requisição	Alta	15 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Verificar CODEC sem conexão	Incidente	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Solucionar indisponibilidade no serviço de gravação	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
MULTIMÍDIA						
MULTIMÍDIA > Configurar televisor para apresentação	Requisição	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico



PONTO ELETRÔNICO						
PONTO ELETRÔNICO > Realizar cadastro de relógio	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar configuração de conexão com a rede	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar importação manual	Requisição	Alta	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar ajuste de NSR	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
STORAGE						
STORAGE > Configurar Storage	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Criar e disponibilizar volumes e luns	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Acionar fabricante	Requisição	Alta	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Acompanhar chamado junto ao fabricante	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
BACKUP						
BACKUP > Criar scripts de backup	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
BACKUP > Verificar problemas em rotina de backup	Incidente	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BACKUP > Recuperar dados conforme necessidade	Requisição	Alta	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS						
BANCO DE DADOS > Criar backup de base de dados	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Instalar e configurar ferramentas de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Atualizar versões de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	12h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Criar banco de dados	Requisição	Média	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Criar scripts SQL	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Corrigir falhas nos ambientes de banco de Dados	Incidente	Altíssima	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Migrar dados entre SGBDs	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico



BANCO DE DADOS > Criar ambientes de banco de dados	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE						
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Pacote Office	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Pacote Office	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Power BI Desktop	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Habilitar licença do Power BI Pro	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Bizagi	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Real Presence	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Teams	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Project	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Java	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar navegador Web	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro em navegadores Web	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Skype For Bussiness	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Skype For Bussiness	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico



SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar One Drive For Business	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar plugins de bancos	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > atualização de software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO						
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar SIAFI	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar erro no SIAFI	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar TABWIN	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Atualizar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM						
SERVIÇOS DE NUVEM > Configurar site do Sharepoint Online	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Desabilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença do Power BI	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO						
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Verificar erro no serviço de Endpoint Protection	Incidente	Alta	15 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Realizar deploy de path de atualização	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
CFTV						
CFTV > Configurar Câmera	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
CFTV > Verificar problema de disponibilidade	Incidente	Alta	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico



Serviço	Tipo de solicitação	Criticidade	Tempo de início de atendimento	Prazo de solução	Nível	Demandante
SEI						
SEI > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar otimização (tuning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG						
SIG > Configurar de servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SIG > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar otimização (tuning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS						
PORTAIS > Configurar de servidor de aplicação (Plone)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar otimização (tuning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PORTAIS > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO						
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor físico com o VMWare	Requisição	Alta	30 min	12h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor físico com o XCP-NG	Requisição	Alta	30 min	12h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de balanceamento (Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de aplicação (Java + WildFly)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de impressão (Cups)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de DNS (Bind)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Puppet Master	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Zabbix Proxy	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor PowerBI	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de orquestração de containers (Docker)	Requisição	Média	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de aplicação (Cache Server Pages)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de banco de dados (Cache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (Cache)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE						
MOODLE > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE						
JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de banco de dados	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



APÊNDICE H

ESCOPO DOS PACOTES DE SERVIÇOS

Modelo de Prestação de Serviços

O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por 12 doze meses e vigência máxima de 60 (sessenta) meses, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração.

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços.

Assim, com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do Contrato, a empresa obrigatoriamente deverá obedecer aos seguintes critérios básicos:

Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Universidade;

Os serviços de atendimento remoto de Nível 1, da Central de Serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA.

Os serviços de atendimento presencial (Nível 2) serão executados nas instalações da CONTRATANTE;

Todos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica atual de ITSM escolhida pela UFMA, mas que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE;

A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

Escopo e Pacotes de Serviços – Service Desk

A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que estes já tenham sido escalonados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o usuário demandante sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos pela STI, estando em completa aderência aos processos definidos pela UFMA e a metodologia ITIL.

A contratação prevê dois Itens distintos de serviços:

- **Item 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento e;**
- **Item 2 – Monitoramento e Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento.**

Além dos itens acima, durante a execução do CONTRATO a empresa deverá alocar, para o ITEM 01, um Gerente de Central de Serviço, e, alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de Qualidade, devendo ainda indicar um Preposto do Contrato.

Para o ITEM 02, um **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC**, e, alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade de Infraestrutura de TIC**. Para ambos os itens, deverá ser indicado um **Preposto do Contrato**.

Para melhorar a competitividade do certame será permitido que as LICITANTES participem de mais de um ITEM, não havendo vedação em uma única LICITANTE executar os serviços de ambos os itens.

Assim, com base na experiência adquirida dos últimos anos, em informações levantadas nesse estudo técnico e reuniões com toda a equipe de analistas de TIC na Sede, decidiu-se que a estrutura mais adequada para a central de serviços da da UFMA é a seguinte:



item 1 – Service Desk – 1º e 2º Nível de Atendimento

Atendimento Remoto (1º Nível)

O Service Desk é o ponto único de contato entre a STI e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos servi- ços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação - GSTI, políticas, portarias da UFMA e os processos internos do Service Desk, e esse serviço deverá ser executado remotamente nas dependências da Contratada.



As responsabilidades do Atendimento (1º Nível) incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Realizar o atendimento dos usuários da Universidade por meio de atendimento telefônico e soluções de autoatendimento registrando solicitações de serviço, incidentes, dúvidas e reclamações;
- Solucionar chamados por procedimentos mapeados no primeiro nível de atendimento;
- Registrar os chamados em linguagem clara e coerente, portando evidências de erro, *checklists*, aprovações ou quaisquer itens necessários para o tratamento do chamado;
- Fornecer informações do andamento do chamado ou soluções de chamados aos usuários, conforme os processos de GSTI da UFMA;
- Acionar a supervisão quanto a falhas nas ferramentas que dão sustentação aos processos do Service Desk;
- Acionar a supervisão do Service Desk quanto a incidentes críticos logo após o seu registro;
- Reportar a equipe de qualidade qualquer erro ou inconsistências em procedimentos publicados;
- Informar a gestão do Service Desk a necessidade de treinamentos para melhor compreensão do negócio e/ou atendimento de chamados;
- Esclarecer dúvidas referentes ao uso do portal de serviços ou a ferramenta de GSTI da UFMA;
- Realizar atendimento aos usuários que estiverem realizando teletrabalho;
- Fomentar o uso do autoatendimento pelos usuários no portal de serviços da UFMA;
- Prestar suporte via acesso remoto utilizando as ferramentas disponibilizados pela CONTRATADA;
- Acompanhar chamados críticos até a sua solução;
- Realizar *call-back* de chamados aos usuários da UFMA;
- Apoio na criação de logins e senhas para acesso à rede, reset e desbloqueio;
- Em todos os atendimentos informar base de conhecimento utilizada;
- Caso não exista script de resolução de determinado chamado, criar item na base de conhecimento;
- Corrigir scripts de resolução que estejam desatualizados ou com erros.

Suporte Presencial (2º Nível)

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências da Contratante e preferencialmente de forma remota.



As responsabilidades de suporte presencial (2º Nível) incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Prover suporte de microinformática com instalação, configuração, backup, reparo ou desinstalação de softwares de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório;
- Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
- Prover suporte de microinformática com instalação e reparo de hardwares e periféricos;
- Prover a homologação de softwares e novos equipamentos;
- Manter o cadastro de equipamentos com seus locais de alocação e usuário atualizado;
- Prestar suporte de campo de forma cordial aos colaboradores da UFMA;
- Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas;
- Prestar o atendimento técnico em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;
- Preparar microcomputadores para remanejamento ou remoção permanente;
- Instalação de Token e certificados digitais;
- Instalação e configuração de computadores, monitores, projetor e/ou equipamentos móveis em reuniões ou eventos internos ou esporadicamente externos;
- Automatizar procedimentos;
- Acompanhamento, configuração e operação de equipamentos de multimídia em reuniões de videoconferência.

Além dos serviços acima, durante toda a execução do contrato, a contratada deverá disponibilizar os papéis abaixo:

Equipe de Qualidade

A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de GSTI. É reservado à UFMA o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da Contratada ou Contratante.

As responsabilidades da área de qualidade incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Avaliação e registro de melhoria contínua nos processos, procedimentos e scripts de atendimento internos do Service Desk, sempre alinhados com os processos de GSTI;
- Realizar auditorias diárias no atendimento do Service Desk por meio de escutas telefônicas;



- Identificar desvios que possam impactar o cumprimento dos níveis de serviços do Service Desk;
- Revisar periodicamente a base de conhecimento;
- Centralizar solicitações de atualização, elaboração de procedimentos e scripts;
- Monitorar periodicamente a satisfação do usuário observando os relatórios de pesquisa de satisfação disponibilizados pela ferramenta de GSTI;
- Realizar pesquisas no formato ativo (ligações para os usuários de Negócio) com a periodicidade definida pela UFMA, visando a auditoria e melhoria de processos;
- Auditar chamados abertos, resolvidos e gerados pelo Service Desk, observando a qualidade e o cumprimento das políticas e processos de GSTI da UFMA;
- Participar ativamente de projetos de novos sistemas da STI gerando entendimento e conhecimento para suporte a eventuais dúvidas dos usuários;
- Monitorar indicadores e alertar a gestão do Service Desk desvios que possam impactar o atendimento do Service Desk e da STI;
- Treinar semanalmente a equipe de atendimento quanto a processos e procedimentos criados pela equipe de qualidade;
- Implementar e garantir *compliance* quanto aos Processos ITIL abaixo, podendo-se incluir novos processos conforme necessidade da UFMA:
 - Processo de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição;
 - Processo de Gerenciamento de Problema;
 - Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
 - Processo de Gerenciamento de Mudança;
 - Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 - Processo de Gerenciamento de Conhecimento;
 - Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Gerente da Central de Serviços

O gerente do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis de serviços acordados e deverá estar presente nas dependências da Contratante.

As responsabilidades do Gerente da Central de Serviços incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Manter os níveis de serviços do Service Desk;
- Monitorar a correta execução das atividades do Service Desk;
- Orientar os analistas sobre dúvidas durante o atendimento e abertura de chamados;



- Acompanhar e avaliar relatórios de desempenho;
- Apoiar o atendimento do Service Desk em cenários não mapeados;
- Garantir que o cliente seja atendido com cordialidade, eficácia e que sua solicitação ou reclamação seja registrada e direcionada corretamente para tratamento;
- Realizar o dimensionamento de equipe conforme a demanda corrente de ligações, a fim de garantir os níveis de serviços de atendimentos acordados;
- Auditar periodicamente a qualidade do atendimento no Service Desk por meio de escuta telefônica e análise de pesquisa de satisfação;
- Auditar periodicamente a qualidade dos processos internos e scripts de atendimento do Service Desk
- Realizar a gestão de pessoal da equipe da central de serviços controlando horários faltas e escalas de trabalho.
- Reportar o andamento/tratamento de reclamações e sugestões de usuários sobre a qualidade do atendimento da central de serviços.
- Avaliar constantemente a necessidade de treinamentos e reciclagem para a central de serviços.
- Garantir que as políticas e normas da UFMA sejam cumpridas pelas equipes da central de serviços.
- Levantar necessidades de implementação ou atualização em parametrizações da ferramenta de GSTI.
- Apresentar resultado de Indicadores em reuniões periódicas.
- Assegurar que as equipes estejam cientes da estrutura organizacional da STI, do negócio da UFMA e sua missão perante a sociedade.
- Garantir a continuidade do serviço em caso de desastres ou indisponibilidade das soluções que suportam o serviço da central de serviços invocando o processo de contingência.
- Fornecer informações aos processos de GSTI sobre processos e métricas da central de serviços.
- Realizar a comunicação de Incidentes críticos.
- Propor automatização de procedimentos;
- Informar a área de qualidade falhas de procedimentos, processos ou desvios identificados que possam prejudicar o tratamento de chamados na UFMA;
- Identificar possíveis impactos em mudanças que possam afetar a central de serviço;
- Acionar garantia e fornecedores de equipamentos de microinformática;
- Propor treinamento com as áreas de negócio quanto às atividades da central de serviços e da STI;



- Promover campanhas de incentivo e motivação com os colaboradores da central de serviços, objetivando a redução de *turnover*;
- Providenciar quando solicitado pela UFMA, a realização de serviços extraordinários;

Preposto

Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto poderá acumular função de gerente da central de serviços, e vice-versa, entretanto deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação nos respectivos cargos.

O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

ITEM 2 – Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento

A Infraestrutura é responsável por manter o funcionamento de variados sistemas, compondo um conjunto de softwares de gestão de nichos, banco e gestão de dados diversificados, aplicações online de contato com os cidadãos e servidores, aplicações da área financeira e de pessoal. Ainda, deve ter capacidade de armazenamento, redundância, contingência e gerenciamento preditivo para suportar a grande leva de informações circulantes, bem como dar suporte para rodagem perfeita de sistemas e aplicativos.

Tudo isso requer uma infraestrutura robusta, capaz de sustentar o tráfego e garantir o andamento das aplicações e operações, permitindo o monitoramento das atividades e o atendimento de todos os incidentes direcionando e melhorando os serviços providos para a organização sem interrupções.

- A contratada deverá implementar a ferramenta de monitoramento
- Acionar os especialistas de plantão para o tratamento de incidentes e problemas identificados, de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens de configuração afetados;
- Conduzir as atividades de tratamento e de resposta a incidentes em redes computacionais;
- Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados.

Sustentação da Infraestrutura de TIC

É responsável pelo gerenciamento e suporte aos programas de middleware, serviços de mensageria e colaboração, serviços de diretório, serviços vinculados à segurança da informação, serviços de



administração de banco de dados, dentre outros, proporcionando proteção e mantendoos disponíveis e em condições operacionais.

As responsabilidades incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;
- Administrar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, teste, homologação, produção, crítico, dentre outros) em funcionamento, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado;
- Analisar periodicamente os componentes do serviço quanto a possíveis riscos de falhas para propor e implementar melhorias que visem a eliminação de pontos únicos de falha;
- Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de softwares, implantando práticas e ferramentas para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente;
- Cooperar com a central de serviços realizando treinamentos, disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC, tais como: distribuição de sistemas operacionais, aplicativos, atualizações e configurações para dispositivos gerenciados via rede, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros;
- Disponibilizar e manter atualizados os recursos de autosserviço (GLPI) para os usuários da rede, com objetivo de reduzir as solicitações na Central de Serviços com a autonomia para que os usuários realizem instalações homologadas, de acordo com suas necessidades;
- Conduzir, designar e executar as atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura e de cabeamento de TIC relacionados a Instalações Físicas de DataCenter e suas interdependências;
- Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas;
- Efetuar abertura e acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos (em alguns casos no idioma inglês) para solução de problemas de componentes do serviço em garantia;
- Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
- Apoiar no processo de Gestão de Riscos da Segurança da Informação;
- Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários ao funcionamento, implantação de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras,



bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade;

- Instalar, configurar e operar as aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço;
- Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas;
- Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes de desempenho (performance tuning), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC;
- Executar extração e consolidação de dados e indicadores de sistemas e soluções de TIC;
- Executar extração, transferência e atualização de dados entre sistemas e bancos de dados, externos e internos;
- Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares;
- Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas, além de realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa e também a identificação de tendências;
- Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes;
- Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de logs, análise de eventos e incidentes, bem como toda a sua infraestrutura envolvida, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços;
- Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, logs e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir dos riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços;
- Executar técnicas de hardening com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login, e ações correlatas;



- Garantir que as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e capazes de retomadas imediatas em casos de falhas;
- Gerenciar o suporte a arquitetura, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas;
- Gerenciar e suportar os servidores de rede, instalação e manutenção no que diz respeito aos aspectos relacionados à sistemas operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de terceiro nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance;
- Gerenciar e suportar os serviços de diretório quanto a instalação, suporte e manutenção, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados;
- Gerenciar, executar, configurar, customizar, migrar e atualizar soluções de TIC voltadas para a plataforma de nuvem, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e arquitetura;
- Gerenciar e suportar os serviços quanto a instalação, manutenção e suporte de mensageria, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams;
- Gerenciar e suportar a segurança da infraestrutura de TIC quanto a aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.
- Gerenciar e suportar o armazenamento e o arquivamento de todos os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso.
- Gerenciar contas de usuários, grupos e permissões de acesso aos diversos sistemas sustentados pela UFMA;
- Implantar softwares, proteger dados, monitorar a saúde e reforçar a conformidade de todos os dispositivos, incluindo suporte para seus últimos recursos;
- Interpretar manuais, muitas vezes na língua inglesa, para a realização de instalações, configurações e de aplicativos corporativos e soluções de TIC;
- Manter controle das versões das aplicações e solicitar a garantir inclusão de arquivos importantes nas rotinas de backup;
- Manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual;
- Planejar e executar migrações de tecnologias, topologias, protocolos, dados, softwares e hardwares envolvidos no serviço;



- Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades;
- Planejar, implantar e administrar sistemas e soluções de TIC em alta disponibilidade, com balanceamento de carga e tolerância a falhas, sempre pautado nas boas práticas recomendadas pelos fabricantes de cada solução;
- Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços da UFMA;
- Provisionar ambientes de infraestrutura de TIC para implantação de soluções, serviços e aplicativos;
- Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços da UFMA;
- Conduzir, designar e executar as atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TI e cabeamento relacionados a Instalações Físicas de Data Center e suas interdependências;
- Instalar, suportar, manter e evoluir constantemente as ferramentas de DevOps do CONTRATANTE;
- Provisionar e manter as ferramentas de automação de infraestrutura e software atualizadas em suas últimas versões disponibilizadas por fabricantes e comunidades;
- Provisionar e suportar ferramentas que permitam a automação do desenvolvimento, testes, liberações e implantações de software;
- Provisionar e suportar ferramentas que permitam a automação do provisionamento, testes, liberações e implantações de infraestrutura;
- Apoiar na definição de padrões para o desenvolvimento de software e provisionamento de infraestrutura;
- Manter, suportar e gerenciar as ferramentas de integração e entrega contínua de infraestrutura e software;
- Trabalhar continuamente na padronização dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação, pré-produção e produção);
- Trabalhar continuamente para unificar o desenvolvimento de software com as operações de infraestrutura;
- Desenhar, manter e melhorar continuamente os processos e ferramentas de integração contínua e entrega contínua de software;
- Estimular a cultura de DevOps e orientar constantemente o Contratante na adoção das práticas de DevOps;
- Gerenciar as versões, ferramentas, suas integrações e configurações das ferramentas que suportam as metodologias de DevOps;



- Subsidiar o Contratante com informações sobre as ferramentas e processos de DevOps em uso em suas operações e entregas de software;
- Estudar e sugerir novas ferramentas para suportar a integração e entrega contínua de software;
- Absorver e compreender os diversos sistemas de informação do Contratante, sua tecnologia, processos e maturidade e criar as esteiras de liberações de versões de acordo com cada necessidade, automatizando as liberações de novas versões de software;
- Atuar diretamente na fase de transição de serviço das operações de TIC do Contratante interagindo com os processos e ferramentas de gestão de serviços e buscando meios de agilizar, padronizar e melhorar continuamente as atividades de transição dos serviços;
- Realizar palestras, workshops, treinamentos e campanhas de disseminação, divulgação e criação da cultura DevOps, suas ferramentas e processos no ambiente do Contratante sempre que solicitado;
- Conduzir e operacionalizar as atividades relacionadas a fase de operação do serviço (comprimento de requisito, gerenciamento de acesso, gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente e gerenciamento de problema);
- Conduzir e operacionalizar as atividades relacionadas a fase de transição do serviço (Gerenciamento de mudanças; Gerenciamento de configuração e ativo de serviço; Gerenciamento de liberação e implantação; Validação e teste de serviço; Avaliação de mudança; e Gerenciamento do conhecimento);
- Elaborar, validar e manter atualizadas as documentações técnicas, o catálogo de serviços operacional, os processos de trabalho, as metodologias, os scripts de atendimento, a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas, quando couber;
- Elaborar, validar e manter atualizadas os planos de contingência, visando à recuperação dos serviços em casos de desastres ou falhas em equipamentos ou sistemas;
- Apoiar e subsidiar as equipes de tratamento de incidentes, service desk, segurança, gestão, fiscalização, governança, planejamento e desenvolvimento da UFMA com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, tais como: dimensionamento da capacidade de hardware e software necessários, especificações técnicas, políticas, procedimentos, metodologias, análise, homologação de serviços, definição das regras de uso dos recursos computacionais, planos de continuidade, entre outros relacionados a infraestrutura de TIC;
- Coletar, processar e transformar dados em informações relevantes que possam ser efetivamente úteis para ajudar a evoluir e a melhorar a infraestrutura e os serviços oferecidos;
- Controlar a utilização de licenças ou subscrições contratadas, a fim de possibilitar a visibilidade total do consumo e evitar inconformidades;
- Cooperar na elaboração, implantação e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;



- Cooperar nos processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação dos sistemas e das soluções que serão sustentados pela infraestrutura de TIC, produzindo documentações, de forma a garantir a padronização, a configuração adequada, o repasse do conhecimento e a continuidade dos serviços;
- Elaborar e manter atualizados: documentações, manuais, padrões, procedimentos, fluxogramas, relatórios, pareceres, notas técnicas, topologias, propostas de mudanças, planejamentos de mudanças, cronogramas, análises de viabilidade e impactos, planos de backup e replicação de dados, planos de testes de desastres e restaurações, estatísticas, dashboards, gráficos, relatórios de desempenho e capacidade, mapas de endereçamento, códigos e scripts de rotinas automatizadas, dentre outros;
- Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades de gerenciamento de serviços de TIC, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços;
- Elaborar, validar e manter atualizado o plano de comunicação, contendo todos os contatos para acionamento (equipe técnica especializada, prestadores de serviços, gestores de sistemas, fiscais, entre outros) para notificar e escalar os incidentes, de acordo com o grau de criticidade;
- Elaborar, validar e manter atualizado os procedimentos para aplicar conteúdos (incluindo patches de atualização) em sistemas implantados em todas as fases, do desenvolvimento à produção, para uma melhor consistência e disponibilidade dos sistemas, permitindo à equipe de TIC responder mais rapidamente às necessidades e vulnerabilidades do negócio;
- Elaborar, validar e manter atualizados os padrões, plano de execução e procedimentos de serviços de infraestrutura de TIC, com a finalidade de permitir a implantação de sistemas de forma rápida e segura, melhorar a consistência dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir os erros;
- Elaborar, validar e manter atualizados os planos de manutenções rotineiras, com análise de impactos e justificativos, para atuações preventivas na infraestrutura de TIC;
- Fornecer aos gestores e fiscais informações quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros);
- Garantir que as informações dos itens de configuração (ICs) relacionados ao serviço estejam atualizadas na Base de Gerenciamento de Configuração (BDGC);
- Mapear todas as tarefas necessárias para execução de cada demanda, com a finalidade de cadastrar no sistema de gestão de demandas de TIC e tornar o atendimento mais eficiente, principalmente em demandas que possuem dependências de equipes distintas para a sua execução;
- Monitorar o ciclo de vida dos softwares implantados na UFMA, a fim de manter sempre na versão com suporte do fabricante, bem como garantir a utilização das funcionalidades disponibilizadas para as novas versões;



- Orientar os requisitantes quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela infraestrutura de TIC, com base nas boas práticas de gestão de serviços de TIC, padrões e normas operacionais;
- Promover melhorias nos processos relacionados à infraestrutura de TIC, com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados, conforme melhores práticas previstas na biblioteca ITIL atual;
- Propor, definir e documentar soluções para incidentes e problemas de forma integrada, com todas as equipes especializadas, promovendo a padronização e a melhoria na qualidade de prestação dos serviços;
- Subsidiar os gestores e fiscais com informações técnicas quanto à execução de serviços por terceiros, nas fases de entrega, instalação ou assistência técnica de soluções de TIC contratadas pela UFMA, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de gestão de serviços de TIC;
- Acompanhar os processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação dos sistemas e das soluções que serão sustentados pela infraestrutura de TIC, de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- Assegurar que as determinações do Contratante sejam disseminadas e acatadas entre todas as equipes técnicas;
- Atuar na avaliação e aprovação técnica de fornecedor para estar em conformidade com o requisito do sistema de qualidade;
- Atuar na prestação de suporte à avaliação técnica inicial dos processos, correção ou melhoria contínua relacionada aos requisitos técnicos;
- Atuar no controle e administração de normas regulatórias, manutenção do controle de mudança, de gestão de melhoria e de reclamação do cliente;
- Auditar chamados abertos, resolvidos e gerados, observando a qualidade e o cumprimento das políticas e processos de GSTI da UFMA;
- Avaliar e registrar a melhoria contínua nos processos, procedimentos e scripts de atendimento internos, sempre alinhados com os processos de GSTI;
- Consolidar as necessidades de infraestrutura de TIC, buscando informações em cada um dos segmentos especializados para subsidiar o planejamento da equipe da contratante;
- Consolidar os relatórios de atividades mensais, realizadas no ambiente de infraestrutura de TIC, provendo informações gerenciais aos gestores e fiscais;
- Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares para a infraestrutura de TIC;
- Identificar desvios que possam impactar o cumprimento dos níveis de serviços;



- Identificar e mapear necessidades de capacitação e treinamento dos profissionais designados para a execução os serviços;
- Monitorar e avaliar o desempenho das equipes técnicas, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços;
- Monitorar indicadores e alertar sobre desvios que possam impactar o atendimento da infraestrutura e da STI;
- Monitorar periodicamente a satisfação do usuário observando os relatórios de pesquisa de satisfação disponibilizados pela ferramenta de GSTI;
- Orientar a atuação das equipes técnicas em situações críticas da infraestrutura de TIC, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;
- Realização de estudos específicos relacionados à prospecção tecnológica e análises de impacto;
- Responder pela manutenção da infraestrutura de redes e servidores.

A respeito dos serviços acima, durante toda a execução do contrato, a contratada deverá disponibilizar os papéis abaixo:

TORRES DE SERVIÇOS

- Sistemas Operacionais e Aplicações Windows
- Sistemas Operacionais e Aplicações Linux
- Virtualização e Nuvem
- Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados
- Sistemas de Armazenamento e Backup de dados
- Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia
- Orquestração e Automação de Infraestrutura – DevOps
- Segurança de TI
- Monitoramento de TI

Monitoramento das Operações da Infraestrutura de TI

Responsável por efetuar as operações de monitoramento e controle de servidores, storages, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais instalações da infraestrutura de TI, atuando no gerenciamento e suporte, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.

As responsabilidades incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:



- Acionar os especialistas para tratamento de incidente e problemas identificado, de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens afetados;
- Conduzir o tratamento e resposta aos incidentes;
- Direcionar eventos, incidentes e problemas para respectivas equipes de tratamento;
- Elaborar relatório de ocorrência para quaisquer falhas críticas, informando causa, efeito, providência, correções aplicadas e recomendações;
- Disponibilizar mensalmente relatório com gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de respostas dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados;
- Executar atividades conforme previsto nos processos de gerenciamento de eventos, incidentes e problemas;
- Cumprir as rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos de infraestrutura;
- Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de sustentação;
- Monitorar e gerenciar a disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;
- Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados da UFMA;
- Gerenciar, administrar e executar as soluções de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta a tratamento de incidentes de redes, bem como instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Data Center;
- Identificar recorrência de incidentes e efetuar registros de problema para tratamento via processo de gerenciamento de problemas;
- Identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho, a disponibilidade ou segurança dos recursos e sistemas computacionais;
- Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
- Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
- Monitorar a infraestrutura física de TIC, incluindo sala cofre;
- Monitorar as mídias sociais, capturar e analisar comentários relacionados à UFMA, seus programas e sistemas, com a finalidade de reportar situações não identificadas pelas ferramentas de monitoramento da rede e providenciar a investigação para tratamento imediato;
- Monitorar ininterruptamente todos os Itens de Configuração que suportam os processos da Sede da UFMA, gerando e mantendo uma base histórica de monitoramento destes itens;



- Monitorar se as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e em casos de falhas, retomar imediatamente ou escalar para a equipe especializada;
- Monitorar, em sites especializados, alertas sobre vulnerabilidades e problemas de incidentes de segurança em redes de computadores em geral, reportando às equipes especializadas quando se aplicar tecnologias existentes na UFMA;
- Propor a criação de rotinas automatizadas para execução via consoles de monitoração;
- Receber, analisar, tratar e responder às notificações e atividades relacionadas aos incidentes de segurança da informação;
- Receber, registrar e encaminhar informações sobre vulnerabilidades para a equipe de tratamento adequada que deverá analisar sua natureza, mecanismo e suas consequências, além de desenvolver estratégias para detecção e correção;
- Registrar e complementar as demandas referentes a incidentes, seguindo-se as melhores práticas de Gerenciamento de Incidentes do ITIL possibilitando a identificação do item de configuração afetado bem como o histórico de ocorrências;
- Registrar, em relatórios e aplicações apropriadas, todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções e manutenções em que cada serviço for submetido, além do tempo de parada e recuperação;
- Sustentar e operar as soluções de monitoramento de redes;
- Realização de estudos específicos relacionados à prospecção tecnológica e análises de impacto;

Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC

É o responsável pela coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. Não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no CONTRATO.

O Gerente de Operações da Infraestrutura de TIC ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, no período normal de atendimento presencial definido para o Gerenciamento de Operações de Infraestrutura TIC, acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em finais de semana, momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.



As responsabilidades incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre todas as equipes técnicas;
- Conduzir as demais atividades previstas nas funções de Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Operações de TIC, conforme biblioteca ITIL.
- Cooperar na elaboração e execução dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;
- Coordenar e acompanhar as atividades demandadas, delegando atividades às equipes técnicas qualificadas para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Coordenar e acompanhar os processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação dos sistemas e das soluções que serão sustentados pela infraestrutura de TIC, de forma a garantir a efetividade, a configuração adequada, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a alta disponibilidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- Definir turnos de escala profissional para atendimento das demandas fora o horário de execução normal, com respeito a legislação trabalhista em vigor;

Qualidade de Infraestrutura de TIC

As responsabilidades da área de qualidade incluem, mas não se limitam às seguintes atividades:

- Avaliação e registro de melhoria contínua nos processos, procedimentos e scripts de atendimento internos da infraestrutura, sempre alinhados com os processos de GSTI;
- Acompanhar os processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação dos sistemas e das soluções que serão sustentados pela infraestrutura de TIC, de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- Consolidar e padronizar os relatórios de gestão e documentos a serem entregues;
- Realizar auditorias diárias no atendimento;
- Identificar desvios que possam impactar o cumprimento dos níveis de serviços;
- Alimentar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- Organizar e controlar os repositórios de informações da Infraestrutura;
- Centralizar solicitações de atualização, elaboração de procedimentos e scripts;
- Auditar chamados abertos, resolvidos e gerados pela equipe de Infraestrutura observando a qualidade e os cumprimentos das políticas e processos de GSTI da UFMA;



- Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da UFMA, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela Contratada;
- Acompanhar os processos de planejamento, execução, testes, validação, homologação e publicação dos sistemas e das soluções que serão sustentados pela infraestrutura de TIC, de forma a garantir a qualidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados;
- Atuar na avaliação e definição do método de controle de qualidade e segurança;
- Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades de gerenciamento de serviços de TIC, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, me- lhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços;
- Monitorar e avaliar o desempenho das equipes técnicas, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços;
- Realizar o controle de qualidade e assim proporcionar um nível de qualidade aceitável;
- Acompanhar as operações de controle e segurança fazendo cumprir a política de qualidade;
- Propor, definir e documentar soluções para incidentes e problemas de forma integrada, com todas as equipes especializadas, promovendo a padronização e a melhoria na qualidade de prestação dos serviços.
- Implementar e garantir *compliance* quanto aos Processos ITIL abaixo, podendo-se incluir novos processos conforme necessidade da UFMA:
 - Processo de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição;
 - Processo de Gerenciamento de Problema;
 - Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
 - Processo de Gerenciamento de Mudança;
 - Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 - Processo de Gerenciamento de Conhecimento;
 - Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Preposto

A CONTRATADA, para a gestão dos grupos de serviços indicados, deverá disponibilizar um recurso, denomina- do de **PREPOSTO** que será responsável pela gestão administrativa do CONTRATO.

O **PREPOSTO** poderá atuar na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área, com o intuito de subsidiar os servidores da **CONTRATANTE** na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.



O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Os papéis de **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC, Qualidade de Infraestrutura de TIC e Preposto** não poderão acumular funções entre eles e nem com os demais serviços do contrato.

Ainda, caso em razão da complexidade de novos projetos que venham a ocorrer para a sustentação da infraestrutura tecnológica, será requisitada a **CONTRATADA** a presença de profissional (is), preferencialmente, de nível sênior, qualificado (s) especificamente para o (s) projeto (s).

Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por estes profissionais não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, com exceção do **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC**, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da LICITANTE.

Ademais, para todos os serviços mencionados no ITEM 02, será permitida a prestação dos serviços de forma remota, somente na resolução de demandas após o horário de expediente e/ou utilização de profissionais capacitados em problemas específico



APÊNDICE I

TERMO DE CIÊNCIA

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

Identificação	
Pregão Eletrônico n°:	
Contrato n°	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	Matrícula SIAPE:
Contratante:	
Contratada:	CNPJ:
Preposto da Contratada:	CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

Local, Data

Ciência da Contratada	
Funcionários	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:



APÊNDICE J

TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **Universidade Federal do Maranhão - UFMA**, sediada na **AVENIDA. DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA**, CNPJ 06.279.103/0001-19, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **“EMPRESA CONTRATADA”**, sediada **“ENDEREÇO”**, doravante denominada **CONTRATADA**.

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO nº XXXX** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**,

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção, CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicação da **CONTRATANTE**, resolvem celebrar o presente **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste **TERMO** o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto Nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta os procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste **TERMO**, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este **TERMO** se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS



Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.



Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros.

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente. e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela



CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL.

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO



A CONTRATANTE elege o foro de São Luís - MA onde está localizada a Sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Local, _____ de _____ de _____

DE ACORDO CONTRATANTE CONTRATADA

<Nome>

Mat./CPF:

<Nome >

CPF: TESTEMUNHA 1 TESTEMUNHA 2

<Nome>

Mat./CPF:

<Nome>

Mat./CPF



APÊNDICE K

TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI

1 Identificação

Nº:

Nome do serviço ou solução de TI:

Torre de serviço responsável:

CONTRATO:

CONTRATADA:

PREPOSTO:

Por meio deste Termo, a CONTRATADA, representada por seu preposto, declara ter coletado todas as informações necessárias e ter executado todas as ações necessárias para estabilização do serviço. Declara ainda ter pleno entendimento e capacidade para executar a adequada operação do serviço de TI ou solução de TI aqui identificado, garantindo o atingimento dos NMS, conforme determinado no Termo de Referência da contratação.

2 Checklist de estabilização

- Descrição do serviço ou solução de TI e suas características implementadas no ambiente de TI.
- Topologia da solução de TI com detalhes relevantes, incluindo hostnames, endereços IP, identificação de subnets, componentes de interconexão e perímetro, entre outros.
- Implementação do Monitoramento adequado do serviço ou solução de TI e dos seus componentes.
- Revisão e ajustes necessários para as Rotinas de backups do serviço ou solução de TI.
- Revisão e ajustes necessários para que o serviço ou solução de TI registre os eventos de auditoria adequados, preferencialmente em ferramenta de centralização de Log ou SIEM (Security Information and Event Management).
- Definição de equipe técnica com perfil profissional e capacitação adequada para operar o serviço ou solução de TI e habilitada para atender às demandas.

Função	Nome Completo	Assinatura
Preposto		
Fiscal Requisitante		
Fiscal Técnico		



3 Relatório de evidências da Estabilização de Serviços e Soluções de TI

3.1 Descrição da solução de TI

<Descrição técnica das soluções de TI, seus componentes, funcionalidades, público usuário>

3.2 Topologia

< Incluir um ou mais diagramas que demonstrem a topologia da solução tal como está implementada no ambiente da UFMA, bem como explicar textualmente a representação gráfica e a interação dos componentes>

3.3 Monitoração

<Listagem da monitoração implementada, dos limites (threshold) definidos para nível de alerta (warning) e de incidente (critical). Incluir evidências da monitoração executada>

3.4 Rotinas de backups

<Listagem e descrição das rotinas de backups implementadas. Incluir evidências do backup e do restore executados>

3.5 Registros de eventos e auditoria

<Listagem dos tipos de eventos registrados e a respectiva ferramenta de registro>

3.6 Equipe técnica

<Listagem dos perfis profissionais aptos a administrar a solução de TI e dos principais conhecimentos necessários>

Função	Nome Completo	Assinatura

4 Sugestões de melhoria para o serviço

<Listar deficiências ou inconformidades encontradas durante a estabilização e apresentar propostas para futura melhoria ou correção>



APÊNDICE L – ESTIMATIVA DE TÉCNICOS POR CAMPI

ITEM	CAMPI	QUANTIDADE	PORTE
1	SÃO LUÍS	10	GRANDE
2	BACABAL	1	PEQUENO
3	BALSAS	2	MÉDIO
4	CODÓ	1	PEQUENO
5	CHAPADINHA	3	GRANDE
6	SÃO BERNARDO	1	PEQUENO
7	PINHEIRO	2	MÉDIO
8	IMPERATRIZ	3	GRANDE
9	GRAJAÚ	1	PEQUENO



ANEXO II – ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, com sede na **Avenida dos Portugueses, nº 1966, Cidade Universitária Dom Delgado, Bairro Bacanga, CEP: 65080-805**, na cidade de São Luís - MA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº **06.279.103/0001-19**, neste ato representado pelo Magnífico Reitor **NATALINO SALGADO FILHO**, nomeado pelo **Decreto S/N de 06/11/2019**, publicada em **07/11/2019**, e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pelo Decreto nº 1.171, de 22/06/1994, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº **XXX/202X**, publicada em **XX/XX/202X**, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto n.º 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO.

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de empresa especializada para, especificado(s) no **Termo de Referência**, anexo do edital de **Pregão nº XXX/202X**, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS.

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Prestador do serviço (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)				
ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário
1				
2				



2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.

3.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

4. VALIDADE DA ATA.

4.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir da data de sua homologação, não podendo ser prorrogada.

5. REVISÃO E CANCELAMENTO.

5.1. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

5.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à Administração promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

5.3. Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a Administração convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

5.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

5.4.1. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

5.5. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

5.5.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e



- 5.5.2.** convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.
- 5.6.** Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.
- 5.7.** O registro do fornecedor será cancelado quando:
- 5.7.1.** descumprir as condições da ata de registro de preços;
 - 5.7.2.** não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
 - 5.7.3.** não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
 - 5.7.4.** sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando o órgão gerenciador e órgão(s) participante(s).
- 5.8.** O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 5.7.1, 5.7.2 e 5.7.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 5.9.** O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:
- 5.9.1.** por razão de interesse público; ou
 - 5.9.2.** a pedido do fornecedor.

6. DAS PENALIDADES.

- 6.1.** O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.
- 6.1.1.** As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.



6.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

6.3. O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

7. CONDIÇÕES GERAIS.

7.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

7.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do art. 12, §1º do Decreto nº 7.892/13.

7.2.1. contratação da totalidade dos itens de grupo, respeitadas as proporções de quantitativos definidos no certame.

7.2.2. contratação de item isolado para o qual o preço unitário adjudicado ao vencedor seja o menor preço válido ofertado para o mesmo item na fase de lances.

7.3. A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 11, §4º do Decreto n. 7.892, de 2013.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em XX (XX) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e *encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver)*.

Local e data
Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(s) registrado(s)



ANEXO III – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº
XXX/2021, QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA E A
EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

A União, por intermédio da FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA, com sede na **Avenida dos Portugueses, nº 1966, Cidade Universitária Dom Delgado, Bairro Bacanga, Edifício Castelo Branco, CEP: 65080-805**, inscrito no CNPJ sob o nº **06.279.103/0001-19**, neste ato representado pelo Magnífico Reitor **NATALINO SALGADO FILHO**, nomeado pelo **Decreto S/N** de **06/11/2019**, publicada em **07/11/2019**, e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pelo Decreto nº **1.171**, de **22/06/1994**, publicada em **04/10/2011**, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ nº **XX.XXX.XXX/XXXX-XX**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXX**, CEP **XXXXX-XXX**, no Município de **XXXXXXXXX**, denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da Cédula de Identidade nº **XXXXXXXXXX-X** e CPF nº **XXX.XXX.XXX-XX**, tendo em vista o que consta no Processo nº **23115.XXXXXX/2020-XX**, e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão por **Sistema de Registro de Preços nº XXX/20XX**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

- 1.1.** O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviços de , que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.
- 1.2.** Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.



1.3. Discriminação da contratação:

ITEM (SERVIÇO)	LOCAL DE EXECUÇÃO	QUANTIDADE	HORÁRIO/ PERÍODO	VALORES
1				
2				

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA.

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Termo de Referência, com início na data de ___/___/___ e encerramento em ___/___/___, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

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

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

2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO.

3.1. O valor do presente Termo de Contrato é de R\$ _____ (_____).



3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO.

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO.

7.1. Não será exigida a prestação de garantia na presente contratação.



8. CLÁUSULA OITAVA - MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO.

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLAÚSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO.

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. indenizações e multas.



12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES.

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES.

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS.

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos



administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO.

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO.

16.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Maranhão - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

São Luís (MA), XX de XXXX de 202X

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1ª TESTEMUNHA

2ª TESTEMUNHA