



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E GESTÃO DOCUMENTAL

Processo Administrativo nº 00693.000794/2023-55

Termo Aditivo nº 01/2025

PRIMERIO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 21/2024,
QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO E EMPRESA HEPTA
TECNOLOGIA E INFORMATICA

A **UNIÃO** por intermédio da **ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO**, instituída pela Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, Lote 800, Brasília/DF, CEP 70.610-460, inscrita no CNPJ sob nº 26.994.558/0084-50, neste ato representada pelo **DIRETOR DE LOGÍSTICA E GESTÃO DOCUMENTAL**, Senhor **MARCELO SOARES ALVES**, nomeado pela Portaria nº 1.626, de 13 de fevereiro de 2023, publicada no D.O.U. de 14 de fevereiro de 2023, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA, inscrita sob o CNPJ nº 37.057.387/0001-22, sediada na SEP – Setor de Edifícios Públicos Norte Quadra 513, Bloco D, Ed. Imperador, 2º andar, sala 201, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.760-524, telefone (61) 3961-7777, e-mail licitacoes@hepta.com.br, doravante designado CONTRATADO, neste ato representada por **ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES**, Diretor Executivo, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 00693.000794/2023-55 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo ao Contrato nº 21/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente termo aditivo tem por objeto as seguintes alterações contratuais:

1.1.1. Modificação qualitativa do objeto contratado, consistentes nas alterações implementadas no Apêndice "D" (Catálogo de Serviços) do Termo de Referência, com fundamento no art. 124, I, "a" da Lei n. 14.133, de 2021, c/c item 6.1.11. e ss, do TR e subitens 5.3.8 e 5.4, do Anexo I, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conforme segue:

As alterações no Apêndice "D" (Catálogo de Serviços) representam uma evolução do escopo original, visando uma prestação de serviço mais robusta, clara e aderente às exigências operacionais da AGU. Assim, as modificações ora propostas foram estruturadas por tipo de alteração e nível de serviço, totalizando a inclusão de **141 novos serviços**, a adequação de **84 serviços existentes** e **16 revisões** específicas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

A. Serviços Técnicos Gerenciados em Atendimento e Suporte ao Usuário de TIC - ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (Remoto) - Neste nível, focado no primeiro atendimento e resolução remota, foram implementadas as seguintes atualizações:

- **Inclusão de Novos Serviços:** Foram adicionados 4 novos serviços. Estes ampliam a capacidade de resposta remota e a segurança. Exemplos notáveis incluem:

Acesso remoto: "Instalar, Atualizar e Configurar VPN" (Impacto: Alto; Tipo: Requisição; NMS: 4h) e "Corrigir falha em VPN" (Impacto: Médio; Tipo: Incidente; NMS: 4h). Estas adições visam otimizar a gestão e solução de demandas relativas a acessos remotos, fundamentais para a flexibilidade e segurança no trabalho à distância.

Sistemas Corporativos e Portais: "Corrigir falha em Certificado Digital" (Impacto: Baixo; Tipo: Incidente; NMS: 8h) e "Solicitar/Instalar/Configurar Certificado Digital" (Impacto: Médio; Tipo: Requisição; NMS: 8h). Essas inclusões fortalecem a gestão de identidades e a segurança transacional digital.

- **Alteração de Serviços Existentes:** Foram ajustados 4 serviços existentes, visando refinar seu escopo e atributos.

O serviço "Corrigir falha em softwares" teve sua disciplina alterada de "Requisição" para "Incidente", com NMS ajustado para 4h. Essa mudança reflete a criticidade de falhas em softwares, que exigem uma resposta mais ágil por impactarem a continuidade operacional.

O serviço "Acesso à Internet - Configurar rede Wi-Fi" foi aprimorado, abrangendo agora "Dúvidas e Configuração de rede Wi-Fi e Internet", simplificando o atendimento e ampliando a cobertura para questões relacionadas à internet de forma mais abrangente.

O serviço "Acesso remoto - Dúvidas acesso remoto" e "Aplicativos (Softwares) - Instalar/Desinstalar aplicativos e softwares homologados" tiveram seus impactos ou NMS ajustados, garantindo uma resposta mais adequada.

- **Reclassificações de Nível:** Um total de 4 serviços foi reclassificado do Nível 2 para o Nível 1. Exemplos incluem "Dúvidas de Desktops/Notebooks e Periféricos", "Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento", "Configurar Agenda/Calendário" e "Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners". A justificativa é que, embora sejam de baixa complexidade, foram identificados como passíveis de execução remota e dentro da competência do suporte inicial, agilizando a resolução.

- **Serviços Reclassificados Deste Nível:** Um total de 26 serviços originalmente em Nível 1 foram reclassificados para Níveis 2 ou 3, dada a necessidade de maior especialização, análise ou presença física para sua execução, otimizando a alocação de recursos e qualificando a resposta.
- **Serviços Excluídos/Aposentados:** Alguns serviços foram removidos por duplicidade ou obsolescência, otimizando o catálogo e evitando redundâncias. Exemplos incluem "Atualizar softwares homologados" e "Alterar número do celular como método de autenticação". "Certificado Digital Erro/Dúvidas" foi substituído por uma atividade mais precisa ("Corrigir falha em Certificado Digital"), refletindo uma evolução na abordagem do problema.

B. Serviços Técnicos Gerenciados em Atendimento e Suporte ao Usuário de TIC - ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (Presencial) - Este nível, responsável por demandas que requerem maior especialização ou atendimento presencial, recebeu um número significativo de atualizações:

- **Inclusão de Novos Serviços:** Foram adicionados 49 novos serviços, aprimorando a gestão proativa do ambiente de TI e o atendimento presencial.

Em Cabeamento Estruturado (10 novos serviços): Novas atividades detalham e expandem a manutenção da infraestrutura física, como "Inspeção visual de racks" e "Teste de continuidade em pontos de rede", garantindo maior estabilidade e desempenho da rede.

Em Proatividade N2 (3 novos serviços): Adicionadas atividades como "Atualização de inventário físico" e "Ronda Diária". Essas atividades focam na gestão proativa, permitindo identificar e resolver problemas antes que impactem os usuários.

Em Contas, Credenciais e Perfis de Acesso (7 novos serviços): Inclusões que aprimoram a governança e a segurança no gerenciamento de acesso, como "Adicionar ou Remover Membro em Grupo de Usuários" e "Configurar, Alterar ou Atualizar Dados em Conta de Usuário no AD".

Em Desktops/Notebooks e Periféricos (18 novos serviços): Adicionadas diversas atividades de tratamento de falhas e gestão de equipamentos, como "Acionar ou Acompanhar Garantia e Terceiros" e diversas categorias de "Falha" em componentes de hardware e software, visando maior granularidade no atendimento.

Em E-mail (5 novos serviços): Incluídas atividades como "Criar ou Reativar Caixa de E-mail Corporativa" e diversas "Falhas" relacionadas ao carregamento e compartilhamento de itens de e-mail.

Em Impressoras e Multifuncionais (1 novo serviço): Adicionada "Falha Física no Scanner".

Em Tablets, Smartphones (5 novos serviços): Atividades para formalizar e qualificar o suporte a dispositivos móveis, como "Configurar Wi-Fi" e diversas "Falhas" relacionadas a aplicativos e sistema operacional.

- **Reclassificações de Nível:** Um total de 21 serv. foi reclassificado do Nível 3 para o Nível 2.

Exemplos incluem atividades de gerenciamento de e-mail (como criar listas, caixas setoriais, e modificar quotas), gerenciamento de contas e perfis (como criar/excluir contas, modificar grupos de AD), gerenciamento de pastas de rede e redes (como instalar/desinstalar servidor de rede, configurar roteador). A justificativa para essa realocação é que "a natureza da atividade apresenta complexidade compatível com o Nível 2, não demandando conhecimento avançado ou especializado de Nível 3".

C. Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC - ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL (Presencial) - Este nível, responsável pela operação e manutenção da infraestrutura crítica de TIC, recebeu as seguintes atualizações:

- **Inclusão de Novos Serviços:** Foram adicionados 45 novos serviços, que ampliam o escopo para cobrir tecnologias avançadas e estratégias de gestão, refletindo a modernização do ambiente tecnológico da AGU.

Em Bilhetagem e Custos (Serviços em Nuvem) (4 novos serviços): Incluídas atividades de otimização de recursos e custos, como "Rightsizing de instâncias e workloads para economia de custos".

Em Contêineres e Kubernetes (Serviços em Nuvem) (7 novos serviços): Adicionadas atividades para formalizar o suporte a ambientes de desenvolvimento e operação modernos, como "Solicitar Deploy ou Atualização de Aplicação".

Em Governança em Nuvem (4 novos serviços): Incluídas atividades de gestão e controle, como "Implementação de políticas de uso e cotas por projeto".

Em Inteligência Artificial (Serviços em Nuvem) (10 novos serviços): Adicionadas atividades para suportar novas tecnologias de IA e machine learning, como "Provisionamento de ambientes para treinamento de IA (GPU/TPU)".

Em Infraestrutura Redes (1 novo serviço): Incluída "Instalar/Configurar/Alterar Access Point".

- **Reclassificações de Nível:** Um total de 10 serv. foi reclassificado do Nível 1 para o Nível 3.

Exemplos incluem "Solicitar acesso especial à Internet", "Tratar falha da rede Wi-Fi", "Criar/Modificar Conta de Acesso a VPN", "Solicitar licenças de softwares homologados", "Dúvidas de Datacenter", "Realizar remoção de Servidores/ Switches/ Access point", "Instalar/Configurar/Atualizar AntiSpam", "Dúvidas de Redes", "Dúvidas de Banco de Dados", "Dúvidas de Microsoft", e "Dúvidas de Segurança". A justificativa é que essas atividades "requerem conhecimento especializado e acesso avançado a sistemas, características próprias do suporte de Nível 3".

- **Revisões de NMS e Escopo:** Houve ajustes em NMS para garantir a agilidade em incidentes críticos e maior clareza no escopo das atividades. Por exemplo, o NMS de "Tratar falha/indisponibilidade de equipamentos de infraestrutura de redes" foi ajustado para 1 hora, refletindo a alta criticidade dessas ocorrências. Além disso, a designação "RDM" foi removida de diversas atividades, formalizando-as como requisições de serviço diretas.

D. Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - Esta seção, focada na vigilância contínua e resposta a eventos de TI, teve seu escopo detalhado com 15 novas inclusões para aprimorar a capacidade preditiva e reativa da AGU.

- **Inclusão de Novos Serviços:** Foram adicionados serviços que fortalecem a gestão e a resposta a incidentes de monitoramento, como "Documentação POP (Procedimento Operacional Padrão)" (Impacto: Baixo; Tipo: Requisição; NMS: 16h), "Informar Alerta 'Severidade - DESASTRE'" (Impacto: Crítico; Tipo: Incidente; NMS: 30 minutos), e "Executar rotina de recuperação automatizada" (Impacto: Crítico; Tipo: Incidente; NMS: 30 minutos). Estas atividades otimizam o fluxo de informações e a tomada de decisão em cenários de risco.
- **Ajustes de NMS:** Houve alterações no NMS de atividades como "Análise de segurança de sistemas em produção", "Investigar Sistemas/Hardwares de Segurança" e "Realizar Forense", que tiveram seus NMS ajustados para 16h ou 30 minutos, dependendo da criticidade e complexidade da tarefa, buscando um balanceamento entre a profundidade da análise e a urgência da resposta.

E. Descontinuação do Catálogo Negocial - A revisão mais significativa observada foi a **exclusão integral da seção "SERVIÇOS DE MELHORIA CONTÍNUA, AUTOMAÇÃO E AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS - CATÁLOGO NEGOCIAL"** do Apêndice "D". Esta decisão reflete um foco mais preciso do contrato nos serviços de suporte ao usuário e operação de infraestrutura de TIC. As atividades anteriormente contidas nesta seção, como automatização de processos e gestão de riscos negociais, serão agora endereçadas por outras vias estratégicas ou contratuais específicas da AGU, garantindo uma especialização mais clara do serviço contratado e otimizando a alocação de recursos.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO

2.1. Com as alterações, o valor mensal da contratação permanece de R\$ 1.732.164,00 (um milhão setecentos e trinta e dois mil cento e sessenta e quatro reais), perfazendo o valor total de R\$ 41.571.936,00 (quarenta e um milhões quinhentos e setenta e um mil novecentos e trinta e seis reais), conforme tabela abaixo:

	Item	Descrição	Quantidade (meses)	Valor Mensal(R\$)	Valor Total(R\$)
Grupo 1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	24	1.100.000,00	26.400.000,00
	2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	24	632.164,00	15.171.936,00
	Valor Total			1.732.164,00	41.571.936,00

2.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente prestados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes do presente termo aditivo correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I) Gestão/unidade: 110792;
- II) Fonte de recursos: 1000000000;
- III) Programa de trabalho: 228590;
- IV) Elemento de despesa: 339040; e
- V) Plano interno: AGU0081; e
- VI) Nota de empenho: 2025NE000030; Data emissão: 14/01/2025

3.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA QUARTA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

4.1. O CONTRATADO deverá manter a garantia contratual anteriormente prestada, mantendo a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor global do contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA – PRODUÇÃO DE EFEITOS

5.1. O presente termo aditivo produzirá efeitos a partir da data de sua assinatura.

CLÁUSULA SEXTA – RATIFICAÇÃO

6.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e condições do contrato originário, naquilo que não contrariem o presente termo aditivo.

CLÁUSULA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

7.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio

oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

Brasília/DF, da data da assinatura eletrônica.



Documento assinado digitalmente
MARCELO SOARES ALVES
Data: 25/11/2025 12:10:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCELO SOARES ALVES
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
CONTRATANTE

ROBERTO DE OLIVEIRA Assinado de forma digital por ROBERTO
DE OLIVEIRA VILLARES:28496272753
VILLARES:28496272753 Dados: 2025.11.18 16:00:50 -03'00'

ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES
HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA
CONTRATADO