

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES – CPL
Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal 62.100/2022
EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023

PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://www.gov.br/compras>

UASG 925011 – PMSP – Secretaria Municipal da Fazenda

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 11/10/2023 às 09h00

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO

FASE DE HABILITAÇÃO: Após as fases de apresentação de propostas, lances e julgamento.

ÍNDICE

I EDITAL

Preâmbulo – Indicação da Unidade

- 1 Embasamento Legal;
- 2 Objeto;
- 3 Condições de Participação;
- 4 Vistoria;
- 5 Acesso às Informações e Impugnação do Edital;
- 6 Apresentação da Proposta de Preços;
- 7 Abertura da Sessão e Classificação Inicial das Propostas de Preços;
- 8 Etapa de Lances;
- 9 Modo de Disputa Aberto e Fechado;
- 10 Julgamento;
- 11 Habilitação;
- 12 Fase Recursal;
- 13 Adjudicação e Homologação;
- 14 Preço, Reajuste e Dotação;
- 15 Condições do Ajuste e Garantia para Contratar;
- 16 Prazo de Início dos Serviços e Vigência Contratual;
- 17 Condições de Recebimento e Pagamento;
- 18 Infrações e Sanções Administrativas;
- 19 Disposições Finais.

II ANEXOS

- ANEXO I:** Minuta de Termo de Contrato
- ANEXO II:** Termo de Referência
- ANEXO II – A:** Estudo Técnico Preliminar
- ANEXO III:** Proposta de Preços
- ANEXO III - A:** Modelo Referencial Planilha de Composição de Custos
- ANEXO IV:** Modelo Referencial de Declarações
- ANEXO V:** Modelo Referencial de Declaração de Não Cadastramento e Inexistência de Débitos para com a Fazenda do Município de São Paulo
- ANEXO VI:** Critérios de Análise Econômico-Financeira (Balanço Patrimonial)

PREÂMBULO

A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, pela **Comissão Permanente de Licitações da Secretaria Municipal da Fazenda**, situada na Rua Líbero Badaró, nº 190 – 17º andar – Centro, São Paulo/ SP, Capital, CEP: 01008-000, toma público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL**, objetivando a prestação do serviço descrito na Cláusula 2 – DO OBJETO deste Edital.

A participação no presente pregão dar-se-á por meio de sistema eletrônico, **pelo acesso ao site <https://www.gov.br/compras>**, - UASG nº 925011, nas condições descritas neste Edital, devendo ser observado o início da sessão às **09h00 do dia 11/10/2023**.

Este Edital, seus anexos, o resultado do Pregão e os demais atos pertinentes também constarão do site <http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br> – Secretaria Municipal da Fazenda.

1. EMBASAMENTO LEGAL

1.1. O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.

2. OBJETO

2.1. O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II deste Edital.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da licitação as empresas que:

a) atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos, desde que sejam credenciadas, com cadastro ativo, no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) – Certificado Digital ICP-Brasil.

a.1) As condições de cadastramento no SICAF deverão ser providenciadas até o terceiro dia útil anterior à data estabelecida para recebimento das propostas.

b) tenham objeto social pertinente e compatível ao licitado;

c) não estejam sob processo de falência;

c.1) Nos termos do artigo 52, inciso I da Lei Federal nº 11.101/05 e da decisão do E. Superior Tribunal de Justiça no Agravo de Instrumento Especial nº 309.867- ES (2013/0064947-3 – Rel. Min. Gurgel de Faria) poderão participar desta licitação as empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que demonstrem, na fase de habilitação, sua viabilidade econômica;

d) empresas constituídas em forma de consórcio (art. 15 da Lei 14.133/2021);

e) não tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública;

f) não estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012 e jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça;

g) não se enquadrem nas seguintes vedações de participação (art. 14 da Lei 14.133/2021):

g.1) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, estendendo-se a vedação ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua

controladora, controlada ou coligada, desde que comprovado o ilícito ou utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante:

g.2) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;

g.3) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

g.4) Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria;

g.4.1) As vedações estendem-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

g.5) Não poderão participar da licitação OSCIP's atuando nessa condição.

3.2. As MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE, assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/2014, bem como as cooperativas que preenchem as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 daquela Lei Complementar, devendo para tanto observar as regras estabelecidas de acordo com o Decreto nº 56.475/2015, declarando no campo próprio do sistema sua condição.

3.2.1. Não são aplicáveis os benefícios e demais disposições previstas nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar 147/2014 no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item e, em se tratando de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.2.1.1. A obtenção dos benefícios fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.2.1.2. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato.

3.3. Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que está ciente e concorda com as condições do edital e anexos.

3.4. A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do presente edital, bem como as disposições contidas na legislação indicada na cláusula "1" deste Edital, que disciplinam a presente licitação e integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

4. VISTORIA

4.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços poderá ser solicitada para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 16h00.

4.1.1. A vistoria deverá ser agendada antecipadamente com representante da Secretaria pelo e-mail cotecditec@sf.prefeitura.sp.gov.br até o prazo máximo de 5 dias após a publicação do Edital.

4.1.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.3. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. ACESSO ÀS INFORMAÇÕES E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

5.1. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou informações relativas a esta licitação, que serão prestados mediante solicitação dirigida ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis antes da data marcada para abertura do certame, por meio do endereço eletrônico cpl@sf.prefeitura.sp.gov.br, com cópia para fasilva@sf.prefeitura.sp.gov.br.

5.1.1. Os esclarecimentos e as informações serão prestados no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.

5.2. Qualquer pessoa, física ou jurídica poderá formular impugnações contra o ato convocatório, até 3 (três) dias úteis antes da data marcada para abertura do certame, mediante petição apresentada via e-mail, eletrônico cpl@sf.prefeitura.sp.gov.br, com cópia para fasilva@sf.prefeitura.sp.gov.br, em seu corpo ou documento anexo.

5.2.1. No ato da apresentação da impugnação é **obrigatório anexar ao e-mail** a cópia digitalizada dos seguintes documentos:

a) do documento de identidade e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), se o impugnante for pessoa física;

b) do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), em se tratando de pessoa jurídica, acompanhado do respectivo ato constitutivo ou de procuração, que comprove que o signatário/remetente da impugnação efetivamente representa a impugnante.

5.2.2. Caberá ao agente de contratação se manifestar, motivadamente, a respeito da(s) impugnação(ões), proferindo sua decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame

5.2.3. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do edital capaz de afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

5.2.4. A decisão sobre a impugnação será publicada no sítio eletrônico oficial.

5.2.5. Os pedidos de impugnações, bem como as respectivas respostas serão divulgados no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

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

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

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, a proposta com a descrição do objeto e o preço ou percentual de desconto, com o **VALOR DO PREÇO GLOBAL que corresponde a 24 meses**, com duas casas decimais, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, devendo, no cadastramento da proposta, proceder às declarações pertinentes, em campo próprio do sistema.

6.1.1. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.1.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta, lances e declarações.

6.1.3. A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

6.1.4. A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de produtos, preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

6.1.5. Os preços cotados deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e devem ser adequados aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária e devem incluir todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive frete. O preço ofertado será irrevogável e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos nos preços, a qualquer título.

6.1.6. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.

6.1.7. A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a **PROPOSTA DE PREÇOS acompanhada da PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS**, conforme disposto no **Item 10.7**, de acordo com o formulário que segue como **Anexo III e Anexo III-A deste Edital** deste Edital, com todas as informações e declarações ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador e respectivo cargo na licitante.

6.1.8. A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

7. ABERTURA DA SESSÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

7.1. Na data e horário indicados no preâmbulo deste Edital terá início automático a sessão pública do pregão eletrônico.

7.2. A análise da conformidade das propostas visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e será feita exclusivamente na fase de julgamento em relação à proposta mais bem classificada.

7.3. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;
- b) que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam a sua identificação;

7.3. A desclassificação se dará por decisão motivada e registrada no sistema.

7.4. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes.

7.5. Somente as licitantes cujas propostas sejam classificadas e ordenadas automaticamente pelo sistema participarão da fase de lances.

8. ETAPA DE LANCES

8.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento, registro e valor.

8.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.

8.3. A Licitante somente poderá oferecer lance inferior ou percentual de desconto maior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o **intervalo mínimo de R\$100,00 (cem reais)** em relação aos lances intermediários e em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

8.4. A licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 segundos após o registro do sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

8.5. As licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.6. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.7. Caso a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a dez minutos para o órgão ou a entidade promotora da licitação, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

8.8. No caso de haver a participação de **MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**, bem como de **COOPERATIVAS** que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, no certame licitatório, os procedimentos obedecerão aos subitens a seguir:

8.8.1. Antes da classificação definitiva de preços, caso a melhor oferta não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, o sistema utilizado verificará se ocorreu empate ficto previsto no § 2º do artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto Municipal nº 56.475/2015, ou seja, as propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte, ou cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, com valores até 5% (cinco por cento) acima do melhor preço ofertado.

8.8.2. Em caso positivo, a microempresa ou empresa de pequeno porte, ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, convocada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela, à primeira classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

8.8.3. Caso a microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), ou cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015 (COOP), convocada não exerça o benefício de ofertar preço inferior à primeira classificada ou não o faça no tempo apurado, o sistema automaticamente convocará as ME/EPP/COOP remanescentes que, porventura, se enquadrem na hipótese do empate ficto, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito, sucessivamente, se for o caso.

8.8.4. Se houver equivalência entre os valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos apontados nos itens anteriores, será realizado sorteio para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.9. 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.

8.10. Em caso de eventual empate entre propostas ou lances, serão adotados os critérios previstos no art. 60 da Lei 14.133/21, de acordo com a ordem legalmente estabelecida.

8.11. Após a etapa de lances, se a melhor proposta estiver em desconformidade com o preço máximo estipulado para a contratação, o pregoeiro poderá negociar melhores condições.

8.12. Quando o primeiro colocado, em que pese a negociação realizada, mantiver sua proposta acima do preço máximo definido, a negociação poderá ser realizada com os demais licitantes.

8.13. A negociação será realizada por meio do sistema, com acompanhamento dos demais licitantes e divulgação do resultado, bem como anexação aos autos do processo.

8.14. O licitante mais bem classificado deverá, **no prazo de 2 (duas) horas**, prorrogável a partir e solicitação fundamentada, enviar a **PROPOSTA DE PREÇOS e PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS**, adequada ao último lance ofertado após a negociação, além dos documentos de habilitação conforme item 11.7.

8.15. Encerrada a negociação, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9. MODO DE DISPUTA ABERTO E FECHADO

9.1. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final fechado.

9.2. No modo de disputa **ABERTO E FECHADO** a etapa de envio de lances terá duração de quinze minutos.

9.3. Decorrido o prazo inicial, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

9.4. Em sequência, será aberta oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo, bem como os das ofertas com valores de até 10% (dez por cento) superiores possam apresentar lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, podendo os licitantes, nestas condições, optarem por manter o último lance da etapa aberta ou ofertar melhor lance. O lance final será sigiloso até o encerramento deste prazo.

9.5. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item anterior, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

9.6. Expirados os prazos, o sistema ordenará e divulgará os lances.

10. JULGAMENTO

10.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus anexos quanto ao objeto.

10.2. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro realizará a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto estipulado, à compatibilidade do preço ou maior desconto final em relação ao estimado para a contratação.

10.3. É recomendável, nesta fase, que sejam **consultados os cadastros previstos no item 11.8.8**, em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, de forma a verificar a existência de sanção que impeça a participação no certame e futura contratação, garantida a manifestação do licitante previamente a eventual desclassificação.

10.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum benefício direcionado às ME/EPP's, o Pregoeiro diligenciará para verificar o enquadramento.

10.5. Será desclassificada a proposta vencedora que não atender aos requisitos do **item 6.1.7**.

10.6. Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para desclassificação da proposta, desde que se limitem a erros ou falhas que não alteram a substância da proposta.

10.7. Após a negociação, o Pregoeiro fará o exame da aceitabilidade da oferta da primeira classificada, devendo esta anexar no sistema eletrônico, em prazo estabelecido pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação, a **PROPOSTA DE PREÇO E PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS** com o valor do preço final alcançado, e documentos de habilitação conforme item 11.7.

10.8. O Pregoeiro deverá verificar, como critério de aceitabilidade, a compatibilidade do menor preço, inclusive quanto aos preços unitários, alcançado com os parâmetros de preços de mercado, definidos pela Administração, coerentes com a execução do objeto licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação.

10.9. Em caso de incompatibilidade de algum valor unitário com os parâmetros da Administração, estes poderão ser negociados com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, sem possibilidade de majoração do preço final alcançado na fase de lances.

10.10. Se o preço alcançado ensejar dúvidas quanto a sua exequibilidade, poderá o Pregoeiro determinar à licitante que demonstre a sua viabilidade, sob pena de desclassificação, por meio de documentação complementar que comprove a capacidade da licitante em fornecer o objeto licitado pelo preço ofertado e nas condições propostas no Edital.

10.11. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender à exigência estabelecida na cláusula supra, o Pregoeiro, desclassificará, motivadamente, a proposta e examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, devendo, também, negociar diretamente com a proponente, para que seja obtido preço melhor.

10.12. Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, passar-se-á à fase de habilitação.

11.2. Caso os dados e informações constantes do SICAF não atendam aos requisitos exigidos deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, juntando-os ao processo administrativo pertinente à licitação.

11.2.1. Sob pena de desclassificação, a licitante, cuja oferta foi aceita, deverá anexar no sistema eletrônico a **PROPOSTA DE PREÇOS, PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS** e a documentação exigida no subitem 11.7, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro.

11.3. A documentação relativa a **Habilitação Jurídica** sempre deverá ser encaminhada pela licitante, para identificar os sócios/representantes que subscrevem a proposta e demais documentos por ela emitidos.

11.4. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio alcançarão dos documentos exigidos no subitem 11.7 deste Edital, por meio eletrônico, devendo a licitante encaminhar pelo sistema os demais documentos não emitidos via Internet.

11.4.1. Na impossibilidade de obtenção/emissão de documentos por meio eletrônico, o Pregoeiro solicitará sua apresentação pela licitante, juntamente com os demais documentos.

11.5. Tratando-se de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

11.5.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

11.6. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação de documentação ou dos meios para a transmissão de documentos a que se referem as cláusulas anteriores, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades, a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.

11.6.1. Por meio de aviso lançado no sistema, via "CHAT", o Pregoeiro informará às demais licitantes a empresa habilitada por atendimento às condições estabelecidas neste Edital.

11.7. A habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:

11.7.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

c) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

d) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

e) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

f) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

11.7.1.1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.7.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

d) Certidão de regularidade de débitos referentes a tributos estaduais relacionados com o objeto licitado, expedida por meio de unidade administrativa competente da sede ou domicílio da licitante;

d.1) No caso da licitante ter domicílio ou sede no Estado de São Paulo, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida nos termos da Resolução Conjunta SF/PGE nº 02, ou a que suceder.

e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

f) 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;

g) Certidão Negativa de Débitos Tributários Mobiliários, relativos ao Município de São Paulo, expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda;

g.1) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada, conforme modelo do **Anexo V**.

11.7.2.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas.

11.7.2.2. Caso o fornecedor seja considerado isento dos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

11.7.2.3. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.7.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.

a.1) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

b) No caso de Certidão Positiva, a licitante deverá juntar Certidão de Objeto e Pé, esclarecendo o posicionamento da(s) ação(ões). Em caso de certidão de recuperação judicial positiva, somente será a empresa habilitada caso apresente Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor.

c) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

c.1) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um);

c.2) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

c.3) Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

d) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

d.1) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

e) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante o **Anexo VI** assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

11.7.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

a) Apresentar atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com indicação do(s) local(ais) e data(s) do(s) fornecimento(s), condições de prestação de serviços que demonstre a prestação de serviços com escopo compatível com o objeto deste edital, no qual fique comprovada a efetiva prestação, no mínimo, dos seguintes serviços:

SERVIÇO	ATIVIDADE
Suporte ao usuário final	Service Desk
	Suporte a estações de trabalho
Suporte de redes LAN	Suporte e configuração de switches e Access Points
Monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Datacenter	Monitoração de infraestrutura de TI em regime 7x24
	Suporte a infraestrutura de infraestrutura de backup
	Suporte a infraestrutura de virtualização
	Suporte a sistemas operacionais Windows e Linux
	Suporte a bancos de dados
	Suporte a infraestrutura de gestão de identidades, como Active Directory
	Suporte a ferramentas de service desk
	Suporte a ferramentas de segurança (Firewall e IPS)

b) O atestado deve comprovar a efetiva prestação dos serviços da tabela acima, para ambientes com, no mínimo, os seguintes objetos e quantitativos:

OBJETO	QUANTIDADE
Estações de trabalho e/ou VOIP	1500
Usuários	700
Switches e Access Points	100
Servidores Windows e Linux	75
Cluster Kubernetes para aplicações em container	10
Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs)	10

11.7.5. OUTROS DOCUMENTOS:

a) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21;

b) Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa;

c) Declaração de que a licitante não possui sanções vigentes previstas no inciso III do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21, no âmbito da Administração Pública Direta e indireta do Município de São Paulo e no inciso IV do mesmo artigo, no âmbito de quaisquer entes federativos.

d) Em se tratando de ME e EPP, declaração de observância e atendimento aos parágrafos §1º, §2º, §3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/21;

e) Declaração que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.

f) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.

11.7.5.1. As declarações supra deverão ser elaboradas em papel timbrado e assinadas pelo representante legal da licitante, sendo recomendada a utilização do modelo constante no **ANEXO IV do presente Edital, facultando-se a elaboração de declarações individualizadas.**

11.8. A licitante para fins de habilitação deverá observar as disposições gerais que seguem:

11.8.1. Todos os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de cláusula específica deste edital, do próprio documento ou de lei específica, será considerado o prazo de validade de 06 (seis) meses, a contar da data de sua expedição, salvo os atestados/certidões de qualificação técnica, para os quais não se exige validade.

11.8.2. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar assinados por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

11.8.3. Os documentos emitidos via Internet serão conferidos pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio.

11.8.4. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se 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.

11.8.4.1. Caso a licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.

11.8.4.2. Atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ (MF) da matriz ou da filial da empresa licitante

11.8.5. Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

11.8.6. Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.

11.8.7. Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos, que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.

11.8.8. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta ao:

a) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>;

c) Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes_ui.aspx/sancoes.aspx;

d) Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos_e_servicos/empresas_punidas/index.php?p=9255;

e) Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), disponível no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>;

11.8.8.1. As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seus sócios majoritários.

11.9. Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com os solicitados e serão anexados ao processo administrativo pertinente a esta licitação.

11.9.1. Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, ela será inabilitada.

11.9.1.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, bem como de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, a sessão será suspensa, concedendo-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para regularização, de forma a possibilitar, após tal prazo, sua retomada, nos termos do disposto no artigo 17 do Decreto nº 56.475/2015.

11.9.2. Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam o Edital.

11.9.3. Os documentos relativos à regularidade fiscal somente serão exigidos em momento posterior ao julgamento das propostas e apenas do licitante mais bem classificado, salvo na hipótese de inversão de fases; caso em que os licitantes deverão encaminhar a proposta e, simultaneamente, os documentos de habilitação, por meio do sistema.

11.9.4. Após a entrega dos documentos de habilitação, não será admitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para complementação de informações em relação aos documentos já apresentados e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame e atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

11.9.5. Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

12. FASE RECURSAL

12.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

12.2. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de três dias úteis, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação ou, na hipótese de adoção da inversão de fases, da ata de julgamento, a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo, no endereço constante do preâmbulo deste Edital, das 08h00 às 17h00, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.1.

12.3. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de três dias úteis, contado da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso.

12.4. Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.

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

12.7. O recurso e pedido de reconsideração terão efeito suspensivo até a decisão final pela autoridade competente.

13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

14. PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO

14.1. O preço que vigorará no ajuste será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.

14.2. Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, incluindo frete até o local de entrega designado pela Prefeitura, transporte, etc, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pelo seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.

14.3. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data de assinatura do contrato.

14.3.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 14.3.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

14.3.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.3.3. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

14.3.4. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

14.3.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

14.3.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14.3.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

14.3.8. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

14.3.9. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.

14.4. Os recursos necessários para suporte do contrato, onerarão a dotação nº **17.10.04.122.3024.2.100.3.3.90.39.00.00.1.500.9001.0** do orçamento vigente.

15. CONDIÇÕES DO AJUSTE E GARANTIA PARA CONTRATAR

15.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante termo de contrato, a ser firmado entre as partes, conforme minuta do Anexo I deste Edital.

15.1.1. Para a formalização do ajuste a empresa adjudicatária do objeto da licitação deverá apresentar os documentos já exigíveis por ocasião da habilitação, aqueles necessários à contratação, atualizados, caso solicitados.

15.1.2. Como condição à contratação, ainda, deverá restar comprovado que a empresa a ser contratada não possui pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, que disciplinam que a inclusão no CADIN impedirá a empresa de contratar com a Administração Municipal.

15.2. O prazo para assinatura do Contrato será de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da publicação da convocação da adjudicatária no Diário Oficial da Cidade (D.O.C.), sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções descritas no Item 18 deste edital.

15.2.1. O prazo para formalização do ajuste, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

15.2.2. O Contrato deverá ser assinado por representante legal, diretor ou sócio da empresa, com apresentação, conforme o caso e, respectivamente, de procuração ou contrato social, acompanhados de cédula de identidade.

15.3. É facultado à Administração, quando o convocado não formalizar o ajuste no prazo e condições estabelecidos, inclusive na hipótese de impedimento da contratação, sem embargo da aplicação das penalidades cabíveis, retomar o procedimento, mediante agendamento de nova Sessão Pública, ou revogar a licitação.

15.3.1. Na hipótese de retomada do procedimento, as demais licitantes classificadas serão convocadas para participar da nova sessão pública do pregão, com vistas a celebração da contratação.

15.3.2. O aviso da nova sessão será publicado no Diário Oficial da Cidade e divulgação no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras> – UASG 925011 – SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA.

15.3.3. Na sessão o Pregoeiro convocará as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, promovendo a averiguação das condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, procedendo-se conforme especificações deste edital, até o encontro de uma proposta e licitante que atendam a todas as exigências estabelecidas, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto da licitação.

15.4. A adjudicatária:

a) não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão;

b) deverá arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados que participem da execução do objeto contratual.

c) deverá enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários e/ou cooperados que participem da execução do objeto contratual.

15.5. Deverá ser prestada a **GARANTIA** conforme consta da minuta do termo de contrato, Anexo I deste Edital.

16. PRAZO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS E VIGÊNCIA CONTRATUAL

16.1. A Administração estabelecerá data certa para início da execução do serviço, conforme constar na Minuta de Contrato (Anexo I) ou, excepcionalmente, por meio de Ordem de Início dos Serviços.

16.1.1. O serviço deverá ser prestado de acordo com o ofertado na proposta, atendendo a todas as condições do Termo de Referência – Anexo II, correndo por conta da contratada todas as despesas decorrentes da execução do objeto contratual.

16.2. O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por até 10 anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100, de 2022, desde que haja concordância das partes, o contratado haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado, nos termos previstos na minuta de contrato - Anexo I deste Edital.

16.3. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à Contratante, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.

16.4. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100, de 2022, o ajuste poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.

16.4.1. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.

16.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 16.2, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

16.6. A DATA DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS será certificada pela unidade responsável pelo acompanhamento da execução contratual.

17. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

17.1. As cláusulas relativas ao recebimento dos serviços e pagamento são as constantes da minuta de termo de contrato, Anexo I deste Edital.

17.2. Observar-se-á o quanto disposto na Lei 14.133/2021, de 01 de abril de 2021 e Decreto nº 62.100, de 27 de dezembro de 2022, a respeito da nomeação de fiscais e acompanhamento da execução, até o seu término.

18. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21 e Capítulo VI, Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/21.

18.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,

b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.

18.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária em retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;

b) Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura;

18.2.1. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

18.3. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste edital, não manter a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nas alíneas "a" e "b" do subitem 18.2 ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a depender da natureza e gravidade da infração cometida e peculiaridades do caso em concreto.

18.4. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, sendo que com relação a execução do contrato, as multas serão aplicadas conforme descrito no Anexo I – Minuta Termo de Contrato. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

18.5. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 161 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

18.5.1. Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.

18.6. Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, "caput" e § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

18.7. São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/21.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. No julgamento da habilitação e das propostas, 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.

19.2. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa e o princípio do formalismo moderado, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

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

19.4. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.

19.4.1. A falsidade de qualquer declaração prestada poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.

19.5. A licitante vencedora deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

19.6. O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Federal nº 14.133/21, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução dos contratos e especialmente os casos omissos.

19.7. A revogação ou anulação da licitação observará os procedimentos e normas previstas no art. 71 da Lei Federal nº 14.133/21.

19.8. O Pregoeiro poderá promover diligências destinada à complementação de informações sobre documentos já apresentados, desde que se tratem de fatos existentes à época da abertura do certame e atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas, nos termos do art. 64 da Lei Federal nº 14.133/21.

19.9. Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.

19.10. Integrarão o ajuste a ser firmado, para todos os fins, a proposta da Contratada, a Ata da licitação e o Edital da Licitação, com seus anexos, que o precedeu, independentemente de transcrição.

19.11. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

19.12. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

19.13. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.

19.14. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, observado o art. 183 da Lei Federal 14.133/21.

19.15. 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 estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário do Pregoeiro.

19.16. Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema serão formalizados e registrados em processo administrativo pertinente ao certame.

19.17. O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade (<https://diariooficial.prefeitura.sp.gov.br/>) e no sítio eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

19.18. O Pregoeiro e a Equipe de Apoio que atuarão neste pregão eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.

19.19. Qualquer divergência entre as especificações contidas no Anexo II deste Edital e as constantes no catálogo de serviços afeto ao sistema **COMPRASNET**, prevalecerão para todos os efeitos as do Anexo II.

19.20. O Edital e seus anexos estão disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereços eletrônicos <https://www.gov.br/compras/pt-br> e <https://diariooficial.prefeitura.sp.gov.br/>.

19.21. As dúvidas interpretativas e eventuais omissões serão realizadas com plena observância ao disposto nas normas previstas na Lei Federal 14.133/21 e no Decreto Municipal nº 62.100/22.

19.22. Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.

FABIANA SILVA ZAVATTO – Pregoeira
Secretaria Municipal da Fazenda – UASG 925011

FABIANA SILVA
ZAVATTO: [REDACTED]
[REDACTED]

Assinado de forma digital
por FABIANA SILVA
ZAVATTO: [REDACTED]
Dados: 2023.09.26 12:50:36
-03'00'

ANEXO I – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO SF Nº

PROCESSO: 6017.2023/0033124-8

PREGÃO ELETRONICO Nº XX/2023

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

CONTRATANTE: Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal da Fazenda

CONTRATADA:

VALOR DO CONTRATO:

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 17.10.04.122.3024.2.100.3.3.90.39.00.00.1.500.9001.0

O Município de São Paulo, por sua **Secretaria Municipal da Fazenda**, inscrita no CNPJ sob o nº 46.392.130/0001-18, com sede na Rua Líbero Badaró, nº 190 – Edifício Othon – 22º andar, Centro, São Paulo/SP, CEP 01008-000, neste ato representada pelo Chefe de Gabinete, Senhor **EVANDRO LUIS ALPOIM FREIRE**, adiante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, com sede na, neste ato representada por (nome e função no contratado e CPF), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, adiante denominada simplesmente **CONTRATADA**, nos termos da autorização contida no Processo acima citado e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico SF nº 11/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- a) O Termo de Referência;
- b) O Edital da Licitação;
- c) A Proposta da CONTRATADA;
- d) Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, com início em ___/___/2023, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a CONTRATADA, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

3.3. Os serviços serão prestados no endereço principal do Edifício Othon, situado na Rua Líbero Badaró, nº 190, Centro, São Paulo – SP

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

4.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam o art. 96 e seguinte da Lei nº 14.133/21, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dias) dias após a assinatura do contrato.

4.3. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de até 30 dias, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA

5.1. O valor total estimado para o período de 24 (vinte e quatro) meses é de R\$ _____ (_____).

5.1.1. O valor anual estimado da presente contratação é de R\$ _____ (_____).

5.2. O valor unitário da UST é de R\$ _____ (_____).

5.3. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, 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.

5.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos a CONTRATADA dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

5.5. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº _____, no valor de R\$ _____, onerando a dotação orçamentária nº **17.10.04.122.3024.2.100.3.3.90.39.00.00.1.500.9001.0** do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data da entrega da Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, nos moldes da Portaria SF 170/2020 e 187/2020.

6.1.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

6.1.2. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista no subitem 6.1.1, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.

6.1.3. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

6.1.4. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a CONTRATADA terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.

6.1.5. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item 6.1.4, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

6.1.6. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela CONTRATADA.

6.2. Antes do pagamento a CONTRATANTE efetuará consulta ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, do qual não poderá constar qualquer pendência.

6.3. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive os decorrentes de multas.

6.4. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

6.5. A CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos elencados na Portaria SF 170/2020.

6.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.

6.7. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.

6.8. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal da Fazenda, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data de assinatura do contrato.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, nos termos da Portaria SF nº 389 de 18 dezembro de 2017 pelo equivalente ao Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. São obrigações da CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste

8.1.9. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.10. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste **CONTRATO, DO TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS ANEXOS DO EDITAL**, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente PREPOSTO antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado de acordo com o item 6.4 do Termo de Referência.

9.1.2. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.3. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.1.4. 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;

9.1.5. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.6. 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.

9.1.7. 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.

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

9.1.9. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.10. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.11. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

9.1.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

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

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21 e Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/21.

10.2. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,

b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.

10.3. Ocorrendo recusa da adjudicatária em retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido para contratação, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;

b) Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura

10.4. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

10.5. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa.

10.6. Pela inexecução total ou parcial do objeto desta contratação, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

a) Advertência por descumprimento de qualquer obrigação para a qual não haja penalidade específica. Na reincidência será aplicada multa de 3% (três por cento) sobre o valor do faturamento do mês anterior ao da ocorrência;

b) Multas aplicadas com o seguinte valor absoluto:

b.1) R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), em caso de inexecução da obrigação assumida, aplicada tanto tendo a execução sido iniciada ou na recusa de se iniciar;

b.2) R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

c) Multas aplicadas sobre o valor total do contrato nos seguintes percentuais:

c.1) 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso, limitado a 20%, para início da transferência de conhecimento e tecnologia à equipe indicada pela CONTRATANTE, independentemente das demais sanções cabíveis;

c.2) 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, para início da execução do contrato, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%. No caso do atraso perdurar por prazo superior a 10 dias úteis, o contrato poderá ser rescindido, com base na legislação aplicável, independentemente das demais sanções cabíveis;

c.3) 10% do valor restante do contrato no caso de rescisão contratual por causa de baixa qualidade dos serviços prestados.

d) Para os casos de não atendimento, por parte da CONTRATADA, das etapas, marcos e prazos estipulados, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Etapa	Marco	Prazo para conclusão a contar da emissão da Ordem de Serviço Inicial	Multa aplicável sobre o valor do contrato
Iniciação	Apresentação dos planos de transição e transformação de serviços	15 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Documentação dos processos de Gestão de Mudanças, Incidentes e Requisições	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Apresentação do Relatório de Transição de Serviços	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Fim da transição e início da operação	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transformação	Nova plataforma de monitoração implementada, gerenciando os servidores e equipamentos de rede da CONTRATADA	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Ferramenta de Service Desk	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Criação de dashboards de monitoração para principais aplicações e componentes de infraestrutura de SF	7 meses	0,05% por dia de atraso

e) Multas aplicadas sobre o faturamento mensal das atividades rotineiras, nos seguintes percentuais, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

e.1) 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, pela não substituição de profissional em até 30 dias corridos, quando requisitado pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 1.6.20 do Anexo I do Termo de Referência;

e.2) 0,2% (dois décimos por cento), por dia, por linha de serviço, por profissional que não atenda às exigências de perfil descritas no Anexo V do Termo de Referência;

e.3) 0,2% (dois décimos por cento), por dia de atraso, pelo não cumprimento do prazo de 15 (quinze) dias para iniciar a prestação dos serviços descritos em ordem de serviço, a partir de sua emissão;

e.4) 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, no caso de não cumprimento do tempo de atendimento, para as convocações para reuniões e requisição de entrega de relatórios demandados pelos gestores da SF, conforme procedimento apresentado no item 1.6.32 do Anexo I do Termo de Referência;

f) Multas sobre atividades projetizadas:

f.1) Para os casos de não atendimento dos prazos, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Atividade	Tempo de Atendimento	Multa aplicável
Confecção da Estimativa Prévia de Atividade Projetizada	Até 15 (quinze) dias após o envio da requisição.	R\$ 250 por dia de atraso
Entrega final das atividades definidas na Atividade Projetizada	De acordo com o prazo acordado durante a emissão da OS	5% sobre o valor da OS acrescido de 0,5% por cada dia de atraso

g) Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor total do ajuste, por não manter as mesmas condições da contratação quanto a regularidade fiscal e trabalhista, e na reincidência será aplicado o dobro;

h) Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, sobre o valor total do ajuste, por deixar de apresentar garantia contratual nos termos estipulados na contratação (seja inicial, reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 20% (vinte por cento). O atraso superior a 20 (vinte) dias autorizará a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

i) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, por deixar de comunicar à Secretaria a ocorrência de incidente de segurança; deixar de cumprir determinação da Secretaria para corrigir deficiências nos processos de tratamento; realizar transferência de dados da Secretaria a terceiros sem expressa autorização e deixar de cumprir determinação da Secretaria para o exercício de direito de titular de dados.

10.7. Para atrasos superiores 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da Contratante, a rescisão contratual, por culpa da Contratada, aplicando-se a pena de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 3 (três) anos.

10.8. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

10.8.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.9. Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições da contratação.

10.10. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

10.11. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 161 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

10.12. Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, "caput" e § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.13. São aplicáveis à presente contratação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/21.

10.14. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.15. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da

garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.16. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

11.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

11.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa da CONTRATADA:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

11.4. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.5. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

11.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.7. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.8. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.8.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.8.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.8.3. Indenizações e multas.

11.9. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

12.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DO TRATAMENTO DE DADOS

14.1. As informações que a CONTRATANTE fornecer, a seu exclusivo critério, para fins de execução do objeto contratual, serão mantidas em sigilo pela CONTRATADA e seus prepostos, comprometendo a CONTRATADA a:

- a) Usar as informações para o único propósito de executar os serviços contratados;

b) Revelar as informações apenas para os membros de sua organização, necessários à condução do serviço contratado e requerer a eles que também mantenham o caráter confidencial dessas informações;

c) Obrigar-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais”, e não fazer uso comercial de quaisquer informações e dados fiscais e tributários relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o término do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal, conforme art. 198 da Lei Federal n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional).

14.2. As obrigações de confidencialidade previstas no item 14.1 estendem-se aos funcionários, servidores, prestadores de serviços, prepostos e/ou representantes da CONTRATADA.

14.3. A obrigação de confidencialidade permanecerá após o término da vigência deste Contrato e sua violação ensejará a aplicação à parte infratora da multa contratual prevista na **Cláusula Décima do item 10.6 – “i” deste instrumento**, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal.

14.4. Quaisquer tratamentos de dados pessoais realizados no bojo do presente CONTRATO, ou em razão dele, deverão observar as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e de normas complementares expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e pela CONTRATANTE.

14.5. Havendo necessidade de compartilhamento de dados pessoais no âmbito deste CONTRATO, serão transferidos apenas os dados estritamente necessários para a perfeita execução do objeto contratual, os quais deverão ser utilizadas apenas para tal fim.

14.5.1. O compartilhamento de dados, quando necessário, dar-se-á sempre em caráter sigiloso, sendo vedado à CONTRATADA transferir ou de qualquer forma disponibilizar as informações e os dados recebidos da CONTRATANTE a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.

14.5.2. No caso de transferência de dados a terceiros, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá submeter o terceiro às mesmas exigências estipuladas neste instrumento no que se refere à segurança e privacidade de dados.

14.6. A CONTRATADA deverá eliminar quaisquer dados pessoais recebidos em decorrência deste CONTRATO sempre que determinado pela CONTRATANTE e, com expressa anuência da CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses:

a) os dados se tornarem desnecessários;

b) término de procedimento de tratamento específico para o qual os dados se faziam necessários;

c) fim da vigência contratual.

14.7. A CONTRATADA deverá adotar e manter mecanismos de segurança e prevenção, técnicos e administrativos aptos a proteger os dados pessoais compartilhados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, obrigando-se a proceder às adequações demandadas pela CONTRATANTE com o fim de resguardar a segurança e o sigilo dos dados.

14.8. A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão registrar todas as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas em razão deste CONTRATO.

14.9. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por meio do fiscal do contrato e no prazo máximo de 24 horas da ciência do fato, a ocorrência de qualquer situação que possa acarretar potencial ou efetivo risco ou dano aos titulares dos dados pessoais, e/ou que não esteja de acordo com os protocolos e normas de proteção de dados pessoais.

14.10. A CONTRATADA deverá colocar à disposição da CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas nesta SEÇÃO, permitindo e contribuindo, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, para eventuais auditorias conduzidas pela CONTRATANTE ou por quem por esta autorizado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.2. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

16.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

CONTRATANTE: Rua Líbero Badaró, nº 190 – Edifício Othon – 17º andar, CEP 01008-000, Centro, São Paulo/SP.

CONTRATADA: _____

16.3. Fica a CONTRATADA ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.

16.4. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.

16.5. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.6. No ato da assinatura deste instrumento foram apresentados todos os documentos de regularidade fiscal e trabalhista, conforme solicitado neste contrato.

16.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Federal nº 14.133/21 e ao Decreto 62.100/22 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

16.8. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA– FORO (art. 92, §1º)

17.1. Fica eleito o Foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e duas testemunhas presentes ao ato.

LOCAL E DATA

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA – LICITAÇÃO

Processo Administrativo SEI nº 6017.2023/0033124-8

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “a” da Lei n. 14.133/2021).

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Serviço de suporte ao usuário, redes e infraestrutura de tecnologia da informação do ambiente de SF	UST (Unidade de Serviço Técnico)	341.152

1.1.1. Especificação detalhada do objeto encontra-se nos Anexos a este Termo de Referência.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 2 anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado por não ser passível de divisão ou segmentação lógica ou razoável em unidades autônomas, porém prestado de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o fato da criticidade destes serviços às atividades fim da Secretaria e, por este motivo, não podem ser interrompidos sem gerar riscos operacionais e econômicos à Administração Pública.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘b’ da Lei n. 14.133/2021).

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudo Técnicos Preliminares – ETP e Anexos a este Termo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘c’)

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares – ETP.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea ‘d’ da Lei nº 14.133/21)

4.1. Subcontratação

4.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. Garantia da contratação

4.2.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, no percentual e condições descritas no contrato.

4.2.1.1. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 dias após a assinatura do contrato

4.2.1.2. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de 30 dias, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

4.3. Vistoria

4.3.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços poderá ser solicitada para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 16 horas.

4.3.2. A vistoria deverá ser agendada antecipadamente com representante da Secretaria pelo e-mail cotecditec@sf.prefeitura.sp.gov.br até o prazo máximo de 5 dias após a publicação do Edital.

4.3.3. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.3.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.3.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (arts. 6º, XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021).

5.1. Condições de execução

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. O prazo para início da execução do serviço será de 15 (quinze) dias, a contar da emissão da Ordem de Serviço Inicial para apresentação dos planos de transição e transformação de serviços.

5.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho encontram-se nos Anexos deste Termo de Referência.

5.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços encontra-se nos Anexos deste Termo de Referência.

5.2. Local da prestação dos serviços

5.2.1. Os serviços serão prestados no endereço principal do Edifício Othon, situado na Rua Líbero Badaró, nº 190, Centro, São Paulo – SP.

5.2.2. Também serão considerados os aspectos trazidos pelo item 1.6.5 do Anexo I deste Termo de Referência.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, alínea “f” da Lei nº 14.133/21)

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila. (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

6.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.4. Preposto

6.4.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.4.2. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

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

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

6.5. Rotinas de fiscalização contratual

6.5.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

6.5.1.1. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.5.1.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

6.5.2. A CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

6.5.3. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

6.5.4. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

6.5.4.1. A inadimplência da A CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

6.5.5. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

6.5.5.1. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.5.5.1.1. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

- 6.5.5.1.1.1.** Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- 6.5.5.1.1.2.** Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;
- 6.5.5.1.1.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e
- 6.5.5.1.2.** Entrega, quando solicitado pelo CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:
 - 6.5.5.1.2.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração CONTRATANTE;
 - 6.5.5.1.2.2.** Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte CONTRATANTE;
 - 6.5.5.1.2.3.** Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - 6.5.5.1.2.4.** Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
 - 6.5.5.1.2.5.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
- 6.5.5.1.3.** Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
 - 6.5.5.1.3.1.** Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
 - 6.5.5.1.3.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
 - 6.5.5.1.3.3.** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
 - 6.5.5.1.3.4.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 6.5.5.2.** Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no item 6.5.5.1.1 acima deverão ser apresentados.
- 6.5.5.3.** A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.5.5.1.3 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 6.5.5.4.** A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a CONTRATADA deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.
 - 6.5.5.4.1.** O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.
 - 6.5.5.4.2.** Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.
 - 6.5.5.4.3.** Não haverá pagamento adicional pela CONTRATANTE à CONTRATADA em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.
 - 6.5.5.4.4.** Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.5.5.5. A Administração 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.

6.5.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada de acordo com a atribuições elencadas no art. 120, do Decreto Municipal 62.100/2022, e demais previsões normativas relacionadas.

6.6. Rotinas de gestão contratual

6.6.1. Constituem atividades a serem exercidas pela unidade administrativa responsável pela gestão de contratos todas as atribuições elencadas no art. 118, do Decreto Municipal 62.100/2022, e demais previsões normativas relacionadas.

6.7. Critérios de aferição e medição para faturamento

6.7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará instrumento para aferição da qualidade da prestação dos serviços dispostos neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

6.7.2.1. O fiscal do contrato irá verificar se o prazo de entrega, as quantidades e a qualidade dos serviços encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;

6.7.2.2. O fiscal do contrato irá atestar a respectiva nota fiscal ou fatura e encaminhá-la à unidade responsável pela gestão de contratos.

6.7.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

6.7.3.1. Não produziu os resultados acordados;

6.7.3.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

6.7.3.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.8. Liquidação e pagamento

6.8.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data da entrega da Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, nos moldes da Portaria SF 170/2020 e 187/2020.

6.8.1.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

6.8.2. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista no subitem 6.8.1.1, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.

- 6.8.3.** Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 6.8.4.** Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a CONTRATADA terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 6.8.5.** Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item 6.8.4, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 6.8.6.** O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela CONTRATADA.
- 6.8.7.** Antes do pagamento a CONTRATANTE efetuará consulta ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto nº 47.096/2006, do qual não poderá constar qualquer pendência.
- 6.8.8.** Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive os decorrentes de multas.
- 6.8.9.** Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 6.8.10.** A CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos elencados na Portaria SF 170/2020.
- 6.8.11.** Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 6.8.12.** O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 6.8.13.** Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal da Fazenda, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

6.9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 6.9.1.** São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21 e Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/21.
- 6.9.1.1.** As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,
 - b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.
- 6.9.2.** Ocorrendo recusa da adjudicatária em retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido para contratação, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

- a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;
- b) Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura

6.9.2.1. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

6.9.3. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa.

6.9.4. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

6.9.4.1. Advertência por descumprimento de qualquer obrigação para a qual não haja penalidade específica. Na reincidência será aplicada multa de 3% (três por cento) sobre o valor do faturamento do mês anterior ao da ocorrência;

6.9.4.2. Multas aplicadas com o seguinte valor absoluto:

6.9.4.2.1. R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), em caso de inexecução da obrigação assumida, aplicada tanto tendo a execução sido iniciada ou na recusa de se iniciar;

6.9.4.2.2. R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

6.9.4.3. Multas aplicadas sobre o valor total do contrato nos seguintes percentuais:

6.9.4.3.1. 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso, limitado a 20%, para início da transferência de conhecimento e tecnologia à equipe indicada pela CONTRATANTE, independentemente das demais sanções cabíveis;

6.9.4.3.2. 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, para início da execução do contrato, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%. No caso de o atraso perdurar por prazo superior a 10 dias úteis, o contrato poderá ser rescindido, com base na legislação aplicável, independentemente das demais sanções cabíveis;

6.9.4.3.3. 10% do valor restante do contrato no caso de rescisão contratual por causa de baixa qualidade dos serviços prestados;

6.9.4.3.4. Para os casos de não atendimento, por parte da CONTRATADA, das etapas, marcos e prazos estipulados, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Etapa	Marco	Prazo para conclusão a contar da emissão da Ordem de Serviço Inicial	Multa aplicável sobre o valor do contrato
Iniciação	Apresentação dos planos de transição e transformação de serviços	15 dias	0,05% por dia de atraso

Transição	Documentação dos processos de Gestão de Mudanças, Incidentes e Requisições	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Apresentação do Relatório de Transição de Serviços	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Fim da transição e início da operação	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transformação	Nova plataforma de monitoração implementada, gerenciando os servidores e equipamentos de rede da CONTRATADA	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Ferramenta de Service Desk	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Criação de dashboards de monitoração para principais aplicações e componentes de infraestrutura de SF	7 meses	0,05% por dia de atraso

6.9.4.4. Multas aplicadas sobre o faturamento mensal das atividades rotineiras, nos seguintes percentuais, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

6.9.4.4.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, pela não substituição de profissional em até 30 dias corridos, quando requisitado pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 1.6.20 do Anexo I deste Termo de Referência;

6.9.4.4.2. 0,2% (dois décimos por cento), por dia, por linha de serviço, por profissional que não atenda às exigências de perfil descritas no Anexo V deste Termo de Referência;

6.9.4.4.3. 0,2% (dois décimos por cento), por dia de atraso, pelo não cumprimento do prazo de 15 (quinze) dias para iniciar a prestação dos serviços descritos em ordem de serviço, a partir de sua emissão;

6.9.4.4.4. 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, no caso de não cumprimento do tempo de atendimento, para as convocações para reuniões e requisição de entrega de relatórios demandados pelos gestores da SF, conforme procedimento apresentado no item 1.6.32. do Anexo I deste Termo de Referência;

6.9.4.5. Multas sobre atividades projetizadas:

6.9.4.5.1. Para os casos de não atendimento dos prazos, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Atividade	Tempo de Atendimento	Multa aplicável
-----------	----------------------	-----------------

Confecção da Estimativa Prévia de Atividade Projetizada	Até 15 (quinze) dias após o envio da requisição.	R\$250 por dia de atraso
Entrega final das atividades definidas na Atividade Projetizada	De acordo com o prazo acordado durante a emissão da OS	5% sobre o valor da OS acrescido de 0,5% por cada dia de atraso

- 6.9.5.** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 6.9.6.** Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições da contratação.
- 6.9.7.** Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, "caput" e § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 6.9.8.** São aplicáveis à presente contratação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/21.
- 6.9.9.** Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 6.9.10.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 6.9.11.** Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 7.1.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

7.2. Exigências de habilitação

- 7.2.1.** Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

7.2.1.1. Habilitação jurídica

- 7.2.1.1.1. Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 7.2.1.1.2. Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 7.2.1.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de

Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.2.1.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

7.2.1.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.2.1.1.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

7.2.1.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.2.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

7.2.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

7.2.1.2.2. 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 n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

7.2.1.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.2.1.2.4. 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 n.º 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.2.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.2.1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.2.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.2.1.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.2.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

7.2.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na

licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

7.2.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

7.2.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

7.2.1.3.3.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um);

7.2.1.3.3.2. capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

7.2.1.3.3.3. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

7.2.1.3.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

7.2.1.3.3.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.2.1.3.4. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.2.1.4. Qualificação técnica

7.2.1.4.1. Apresentar atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com indicação do(s) local(ais) e data(s) do(s) fornecimento(s), condições de prestação de serviços que demonstre a prestação de serviços com escopo compatível com o objeto deste edital, no qual fique comprovada a efetiva prestação, no mínimo, dos seguintes serviços:

Serviço	Atividade
Suporte ao usuário final	Service Desk
	Suporte a estações de trabalho
Suporte de redes LAN	Suporte e configuração de switches e Access Points
Monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Datacenter	Monitoração de infraestrutura de TI em regime 7x24
	Suporte a infraestrutura de infraestrutura de backup
	Suporte a infraestrutura de virtualização
	Suporte a sistemas operacionais Windows e Linux
	Suporte a bancos de dados
	Suporte a infraestrutura de gestão de identidades, como Active Directory
	Suporte a ferramentas de service desk
Suporte a ferramentas de segurança (Firewall e IPS)	

7.2.1.4.2. O atestado deve comprovar a efetiva prestação dos serviços da tabela acima, para ambientes com, no mínimo, os seguintes objetos e quantitativos:

Objeto	Quantidade
Estações de trabalho e/ou VOIP	1500
Usuários	700
Switches e Access Points	100
Servidores Windows e Linux	75
Cluster Kubernetes para aplicações em container	10
Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs)	10

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

8.1.1. Para o valor estimado total da contratação será considerada a pesquisa de preço realizada pela Divisão de Compras e Contratos.

8.1.2. A estimativa de preços informada no Estudo Técnico Preliminar refere-se a uma pesquisa prévia inicial, e não servirá como base para reserva orçamentária.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

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

ANEXOS

Sumário

ANEXO I – Aspectos Gerais.....	41
1. Introdução.....	41
1.1. Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação.....	41
1.2. Grupos de Serviços do Termo de Referência:	41
1.3. Resultados a serem alcançados:	41
1.4. Vigência do contrato	42
1.5. Definições:.....	42
1.6. Disposições gerais.....	43
2. Modelo de faturamento	47
3. Detalhamento do Objeto	54
3.1. Disposições gerais:.....	54
3.2. Grupo I – Gerência de Serviços.....	57
3.3. Grupo II – Serviços de suporte ao usuário final e à infraestrutura física de redes. 59	
3.4. Grupo III – Serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de DATACENTER.....	60
3.5. Grupo IV – Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação.	66
4. Modelo de gestão de entrega	67
5. Iniciação, Transição e Transformação dos serviços	68
6. Controle de Qualidade e Pagamento	72
7. Sanções.....	75
8. Transferência de conhecimento e tecnologia.....	78
ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.....	79
ANEXO III – Ambiente Tecnológico	93
ANEXO IV – Requisitos da Solução de Monitoramento	103
ANEXO V – Requisitos da Solução de Service Desk	105
ANEXO VI – Perfis Profissionais.....	106

Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de suporte ao usuário e sustentação, monitoração e operação de redes, telecomunicação e infraestrutura de tecnologia da informação dos ambientes da Secretaria Municipal da Fazenda - SF da Prefeitura do Município de São Paulo - PMSP.

1. Introdução

É objetivo do presente processo licitatório a contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo (CONTRATANTE).

Neste projeto estão descritos todos os elementos essenciais fixados na legislação aplicável, dispostos de forma a subsidiar as empresas interessadas a preparar sua documentação e propostas técnica e comercial.

Por meio deste Termo de Referência a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações – COTEC, unidade da SF responsável pela Tecnologia da Informação na Pasta, apresenta o objeto, requisitos e condições necessárias para atender sua estrutura de Tecnologia.

1.1. Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação

A estratégia de TI da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, prevista no Programa de Modernização da Infraestrutura de Tecnologia da Informação de SF (PMITI), prevê a implantação de diversos projetos para possibilitar melhor prestação de serviços de TI, com maior qualidade, agilidade, além do fornecimento de novas funcionalidades. Essas estratégias estão alinhadas com o Plano Diretor Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação, uma vez que buscam oferecer melhor qualidade na prestação dos serviços de TI para a Secretaria de Finanças.

1.2. Grupos de Serviços do Termo de Referência:

1.2.1. Grupo I: Gerência de Serviços de TI;

1.2.2. Grupo II: Serviços de suporte ao usuário final e à infraestrutura física de redes;

1.2.3. Grupo III: Serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de datacenter;

1.2.4. Grupo IV: Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação.

1.3. Resultados a serem alcançados:

São benefícios esperados da presente contratação:

1.3.1. Aumentar o grau de satisfação dos usuários;

1.3.2. Adotar as melhores práticas de gestão de ambientes de alta complexidade;

1.3.3. Prover celeridade no atendimento das demandas;

1.3.4. Prover operação e monitoração do ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE com mão de obra qualificada;

1.3.5. Ter todos os Sistemas e Serviços de TI monitorados;

1.3.6. Possuir todo o ambiente e processos de infraestrutura de TI documentados;

1.3.7.Aplicar os mais rígidos padrões de qualidade aos serviços de TI;

1.3.8.Manter atualizado o controle de bens patrimoniais e intangíveis (licenças de software e hardware) relacionadas à infraestrutura e microinformática dos ambientes da SF;

1.4. Vigência do contrato

O prazo de vigência do contrato será de 2 anos a contar da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

O contrato em questão caracteriza-se como sendo de natureza contínua por não ser passível de divisão ou segmentação lógica ou razoável em unidades autônomas, porém prestado de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo. Além disso, os serviços são necessários às atividades fim da Secretaria e, por este motivo, não podem ser interrompidos sem gerar riscos operacionais e econômicos à Administração Pública.

1.5. Definições:

1.5.1.ANS ou SLA – Acordo de Nível de Serviço ou Service Level Agreement;

1.5.2.Atendimento Remoto – Atendimento realizado por meio de telefone, e-mail, sistema ou outra forma remota, ainda que nas dependências da contratada (local de prestação presencial);

1.5.3.Atividade Projetizada - tarefas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, com início e término determinados. Não são classificadas como atividades projetizadas as atividades classificadas como rotineiras neste Termo de Referência;

1.5.4.Atividade Rotineira - tarefas de periodicidade previamente definida para execução, ou pontuais, conforme estabelecido na descrição dos serviços dos grupos I, II, e III Termo de Referência;

1.5.5.Ativo de TI - Bens de valor que a área de TI compra e/ou gerencia. Estes ativos podem ser software, hardware, sistemas ou serviços.

1.5.6.Fiscal do Contrato – representante da Administração especialmente designado, nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, responsável pela verificação da conformidade dos serviços e obras executados e dos materiais entregues com o objeto contratado, de forma a assegurar o exato cumprimento do contrato.

1.5.7.Gerente de grupo de serviços de TI – Líder de equipe da CONTRATADA, responsável por um dos grupos de serviços previsto neste edital;

1.5.8.Gestor do Contrato – Responsável na CONTRATANTE pelo serviço geral administrativo realizado desde a formalização até o término do contrato, por qualquer das hipóteses previstas em lei e no contrato;

1.5.9.Grupo de Serviço – Agrupamento de linhas de serviço objeto deste contrato;

1.5.10. Líder de Serviços de TI – Responsável na CONTRATANTE por gerir um rol de atividades relacionadas à Tecnologia da Informação;

1.5.11. Linha de Serviço – Agrupamento de serviços de TI por especialidade;

1.5.12. Prestação de serviço remoto – Serviço realizado fora das dependências da CONTRATANTE mediante acesso à infraestrutura de TI por meio de usuário e senha;

- 1.5.13. Preposto** – Representante da CONTRATADA, aceito pela Administração, na execução do contrato, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 1.5.14. Quantidade de Objetos** – Número de objetos faturáveis que serão convertidos em UST para fins de faturamento. Cada linha de serviço é medido por um diferente tipo de objeto com uma diferente forma de conversão em UST;
- 1.5.15. Unidade de TI** – Unidade competente pela gestão de Tecnologia da Informação na Secretaria Municipal de Fazenda;
- 1.5.16. UST** – Unidade de Serviço Técnico, métrica de prestação de serviço;
- 1.5.17. On-premise** – Modalidade de sustentação de sistemas ou recursos que são hospedados e gerenciados localmente, dentro das dependências físicas da organização
- 1.5.18. Colocation** – Modalidade de sustentação de sistemas ou recursos que são hospedados e gerenciados nas dependências físicas de um fornecedor alheio à organização
- 1.5.19. Cloud** - Modalidade de sustentação de sistemas ou recursos que são hospedados e gerenciados na nuvem pública
- 1.6. Disposições gerais**
- 1.6.1.**A alocação da mão de obra utilizada e dimensionamento da equipe necessária se dará a critério da CONTRATADA, atendidas as disposições deste Termo de Referência;
- 1.6.2.**O preposto será o representante da CONTRATADA para fins da prestação objeto deste termo de referência e será o interlocutor da CONTRATADA com a CONTRATANTE;
- 1.6.2.1.** A CONTRATADA deverá indicar formalmente o preposto ao Gestor do Contrato, em correspondência encaminhada com cópia ao Fiscal do Contrato, ambos da CONTRATANTE e deverá comunicar a sua alteração ou substituição sempre que necessário;
- 1.6.3.**A CONTRATADA indicará um gerente para cada grupo de serviços;
- 1.6.3.1.** Cada gerente só poderá responder por um único grupo de serviços;
- 1.6.3.2.** Os Gerentes da CONTRATADA deverão garantir o correto funcionamento de seu grupo de serviço, e prestar informações tempestivamente sobre os assuntos de sua competência aos respectivos Líderes de Serviço de TI, indicados pela unidade de TI da CONTRATANTE;
- 1.6.4.**A CONTRATADA indicará um colaborador como ponto focal para cada grupo de serviços;
- 1.6.4.1.** O ponto focal será o principal ponto de contato para assuntos concernentes à sua respectiva área de atuação, permitindo a interlocução continuada perante colaboradores da SF;
- 1.6.5.**O datacenter principal da CONTRATANTE está localizado no Edifício Othon, na Rua Líbero Badaró, nº 190, Primeiro Subsolo - Centro, São Paulo - SP, doravante denominado datacenter. A CONTRATANTE poderá criar novos datacenters, extensões, alterar a localização ou excluir os mesmos;
- 1.6.5.1.** Em caso de alteração da localização, criação de novos datacenters, criação de extensões ou exclusão dos mesmos, a CONTRATANTE deverá comunicar, à

CONTRATADA, sobre o início das operações na nova localidade com, no mínimo, 60 dias de antecedência;

1.6.5.2. São extensões do datacenter principal as unidades:

1.6.5.2.1. PRODAM OMID Barueri: Av. Aruanã, 452 – Tamboré – Barueri/SP

1.6.5.2.2. PRODAM Pedro de Toledo, PRODAM - R Pedro de Toledo 983 - Vila Clementino – São Paulo/SP;

1.6.5.2.3. Nuvem (Cloud) pública;

1.6.6. O núcleo de operações e controle (NOC) da CONTRATANTE está localizado no Edifício Othon, na Rua Líbero Badaró, nº 190, Centro, São Paulo - SP.

1.6.6.1. A CONTRATANTE poderá alterar a localização física do NOC durante a execução do contrato;

1.6.6.2. Em caso de alteração da localização do NOC, a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA com, no mínimo, 60 dias de antecedência do início das operações na nova localidade;

1.6.7. A CONTRATANTE disponibilizará a estrutura necessária à criação do NOC, incluindo espaço físico, mobiliário, desktops, PABX, aparelhos telefônicos, número telefônico único para contato ao NOC, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais e acesso à internet;

1.6.8. As informações da CONTRATANTE deverão ser armazenadas unicamente nos locais definidos pela CONTRATANTE;

1.6.9. São dependências da CONTRATANTE:

1.6.9.1. Edifício Othon, localizado na Rua Líbero Badaró, nº 190, Centro, São Paulo - SP;

1.6.9.2. A CONTRATANTE poderá adicionar, alterar ou excluir localidades durante a execução do contrato;

1.6.9.2.1. Em caso de adição, alteração ou exclusão de localidades, a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA com, no mínimo, 60 dias de antecedência;

1.6.10. A CONTRATADA deverá prestar os serviços nos horários e locais estabelecidos na tabela abaixo:

Grupo de Serviços	Horário de Cobertura	Local
Grupo I	Das 9h às 18h (dias de expediente na repartição)	Remoto; os atendimentos presenciais serão definidos a exclusivo critério da CONTRATANTE, conforme o item 1.6.11.1
Grupo II	7 às 19h (dias de expediente nas repartições)	Presencial; os atendimentos remotos serão definidos a exclusivo critério da CONTRATANTE, conforme o item 1.6.11.2
Grupo III (Monitoração)	7x24	Remoto
Grupo III (Demais linhas de serviço)	7 às 19h (dias de expediente nas repartições)	Presencial; os atendimentos remotos serão definidos a exclusivo critério da CONTRATANTE, conforme o item 1.6.11.2

Grupo IV	De acordo com o projeto	Remoto; os atendimentos presenciais serão definidos a exclusivo critério da CONTRATANTE, conforme o item 1.6.11.1
----------	-------------------------	---

- 1.6.10.1.** A CONTRATANTE poderá definir, à sua conveniência, dispensas adicionais e/ou redução de horário de expediente, de acordo com a programação oficial de trabalho das repartições.
- 1.6.11.** Caberá à CONTRATADA organizar-se de forma que haja cobertura presencial de colaboradores nas dependências da CONTRATANTE, sendo permitida a atuação remota de acordo com a tabela constante no item 1.6.10, desde que cumpridas as exigências do Acordo de Nível de Serviço (SLA) previstas nesse Termo de Referência.
- 1.6.11.1.** A CONTRATANTE poderá exigir o atendimento presencial, seja de maneira pontual, seja de maneira rotineira, apresentando uma escala de atendimento semanal/mensal. As convocações devem ser formalizadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA com, no mínimo, 8h de antecedência.
- 1.6.11.2.** A CONTRATADA poderá solicitar a possibilidade de atuação remota, seja de maneira pontual, seja de maneira rotineira, apresentando uma escala de atendimento semanal/mensal. As solicitações devem ser formalizadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE com, no mínimo, 24h de antecedência. A solicitação só será considerada aceita mediante a formalização de resposta pela CONTRATANTE.
- 1.6.12.** A CONTRATADA não poderá atender outros clientes nas dependências físicas ou por meio de qualquer infraestrutura fornecida pela CONTRATANTE;
- 1.6.13.** Atividades que, a critério da CONTRATANTE, sejam consideradas passíveis de afetar a disponibilidade dos serviços de TI, serão executadas em dias e horários definidos pela CONTRATANTE, inclusive em finais de semana e feriados, respeitadas as normas de acesso aos estabelecimentos, e política de segurança de TI da CONTRATANTE;
- 1.6.14.** A CONTRATANTE poderá requisitar que atividades que coloquem em risco o seu ambiente operacional sejam executadas presencialmente e/ou fora do horário padrão de prestação de serviços;
- 1.6.15.** A CONTRATADA efetuará o atendimento fora do horário padrão de prestação de serviços em caso de tratamento de incidentes severidade 1 (um) e 2 (dois), conforme item 6.10;
- 1.6.16.** A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com perfis aderentes de acordo com o serviço solicitado pela CONTRATANTE e em qualidade suficiente para cumprir as exigências do Acordo de Nível de Serviço (SLA) e do Anexo V – Perfis Profissionais, previstos nesse Termo de Referência;
- 1.6.17.** A CONTRATANTE poderá requisitar a substituição de profissionais que não atendam a qualidade ou as obrigações relativas à execução ou as necessidades inerentes à execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, ou que não cumpram as políticas ou processos estabelecidos;
- 1.6.18.** Todas as despesas com recursos humanos, incluindo encargos trabalhistas, alimentação e transporte (inclusive entre as dependências da CONTRATANTE) necessárias à prestação dos

serviços deste Termo de Referência são de responsabilidade da CONTRATADA, sejam esses serviços realizados de forma presencial ou remota;

- 1.6.18.1.** É responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs) e *headsets* para os profissionais utilizados na prestação dos serviços deste Termo de Referência, de acordo com a legislação aplicável;
- 1.6.19.** A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência referente à inclusão ou retirada de profissionais utilizados na prestação dos serviços dos grupos de serviço I, II, III e IV deste Termo de Referência;
- 1.6.20.** A CONTRATADA manterá atualizada a relação nominal dos membros de sua equipe técnica utilizada na prestação de serviços, seja nas dependências da CONTRATANTE ou remotamente;
- 1.6.20.1.** A CONTRATADA deverá providenciar em até 8 (oito) horas a exclusão de acesso físico e lógico aos ativos da CONTRATANTE sempre que houver desligamento de qualquer membro de sua equipe das atividades relacionadas à prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência;
- 1.6.20.2.** Para garantir a segurança física e lógica, o atendimento às normas de conduta e acesso, a CONTRATADA deve manter a lista de profissionais atualizada, incluindo, excluindo ou alterando acesso e informações dos funcionários, sendo vedada a inclusão na lista de funcionários que não atendam a CONTRATANTE;
- 1.6.20.3.** É responsabilidade da CONTRATADA treinar e capacitar tecnicamente os membros de sua equipe técnica antes de suas respectivas entradas em operação;
- 1.6.21.** A CONTRATADA deverá observar todos os processos e políticas de segurança definidos e/ou adotados pela CONTRATANTE, e, na falta deles, aplicar as boas práticas de Segurança da Informação definidas em padrões internacionais;
- 1.6.22.** Os profissionais utilizados pela CONTRATADA na prestação de dos serviços descritos neste termo de referência deverão assinar termos de uso, privacidade, confidencialidade, responsabilidade, experiência profissional e requisitos técnicos para o desempenho de sua atividade definidos pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilidade pessoal nos termos da legislação.
- 1.6.23.** A CONTRATADA deverá implementar mecanismos processuais, previamente validados pela CONTRATANTE, para assegurar a segurança física dos ativos sob a guarda da CONTRATADA, incluindo-se furto, roubo e danos aos ativos e dados;
- 1.6.24.** A CONTRATADA deverá permitir e contribuir com a realização de auditorias, periódicas ou pontuais, por parte da CONTRATANTE ou de terceiros previamente indicados e autorizados pela CONTRATANTE;
- 1.6.25.** Os recursos humanos da CONTRATADA deverão observar as normas de segurança física e lógicas, e os procedimentos internos de conduta quando nas dependências da CONTRATANTE;
- 1.6.26.** Os profissionais da CONTRATADA deverão circular nas dependências da CONTRATANTE devidamente identificados, devendo atender a todas as regras, procedimentos, recomendações e normas das dependências físicas da CONTRATANTE;
- 1.6.27.** Caberá à CONTRATADA reparar todos os danos e prejuízos que comprovadamente sejam de sua responsabilidade, quer sejam ocasionados por materiais, equipamentos ou mão-de-obra, em

toda a área envolvida na execução do objeto, bem como por erros ou falhas na execução ou administração deste contrato, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de servidor municipal acompanhando a execução;

1.6.28. Salvo em exceções avaliadas a critério exclusivo da CONTRATANTE, a CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento de hardware e das licenças de software necessários para a prestação presencial dos serviços descritos neste Termo de Referência;

1.6.28.1. Ao término do contrato a CONTRATADA deverá devolver os ativos da CONTRATANTE, nas mesmas condições em que foram cedidos para uso;

1.6.28.2. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento do hardware e licença de softwares utilizados na prestação remota dos serviços previstos neste Termo de Referência, devendo ainda garantir sua compatibilidade com o ambiente da CONTRATANTE;

1.6.29. A CONTRATANTE poderá realizar requisição formal de relatórios ou convocação formal de reuniões;

1.6.29.1. A requisição de relatórios ou convocação formal de reuniões será realizada pelo Líder de Serviços da CONTRATANTE mediante ciência do Preposto ou do Gerente de Grupo de Serviço, com cópia para o Fiscal do Contrato, contendo a descrição da necessidade da convocação ou requisição, a descrição do objeto do relatório ou pauta da reunião e justificativa da necessidade;

1.6.29.2. A CONTRATADA deverá atender às convocações formais de reuniões, nos dias e horários de expediente, estabelecidos a critério da CONTRATANTE. Essas convocações para reuniões deverão ser realizadas com antecedência mínima de:

1.6.29.2.1. 24 (vinte e quatro) horas, quando necessário comparecimento às dependências da CONTRATANTE de profissionais alocados remotamente, a critério da CONTRATANTE;

1.6.29.2.2. 2 (duas) horas, quando necessário comparecimento às dependências da CONTRATANTE de profissionais alocados nas dependências da CONTRATANTE;

1.6.29.2.3. 4 (quatro) horas, quando não for necessário comparecimento às dependências da CONTRATANTE;

1.6.29.3. A requisição de relatórios deverá ser atendida em até 3 (três) dias corridos;

1.6.29.3.1. A CONTRATANTE poderá aprovar a dilação deste prazo em casos de relatórios complexos, mediante solicitação motivada da CONTRATADA;

1.6.29.4. É vedado à CONTRATADA manter dados de negócio e demais dados sensíveis da CONTRATANTE em ativos de TI que não sejam de propriedade da CONTRATANTE e que estejam em desacordo com as políticas de segurança da CONTRATANTE.

2. Modelo de faturamento

2.1. Todo o faturamento deste contrato se dará por meio do consumo de Unidades de Serviço Técnico (UST);

- 2.1.1.** Sem afastar a necessidade de atingir os níveis de serviço acordados, somente serão faturadas ou pagas prestações pela medição da UST, não sendo faturáveis prestações quantificadas em outras medidas tais como números de chamados, incidentes, postos de trabalho;
- 2.1.2.** O valor do encargo mensal será a “quantidade de UST consumidas no mês”, multiplicada pelo “Valor Unitário da UST” subtraída do valor de glosa calculada pelo Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- 2.1.2.1.** É essencial destacar que não há a obrigatoriedade de consumo de um volume mínimo de USTs para nenhum dos serviços;
- 2.1.2.2.** O valor referente às USTs não consumidas não será devido pela contratante;
- 2.1.3.** A quantidade máxima é de 341.152 (trezentos e quarenta e um mil cento e cinquenta e dois) USTs, que poderão ser consumidas durante a validade do contrato. A expectativa de consumo está descrita no item 3.3 do ANEXO II – ;
- 2.1.4.** A expectativa de consumo por serviço pode ser alterada ao longo da execução do contrato, limitada à quantidade máxima de USTs do contrato;
- 2.1.5.** Será emitida Ordem de Serviço (OS) para início da prestação dos serviços objeto deste contrato. A partir da emissão desta ordem de serviço se dará a contagem dos prazos de execução deste contrato;
- 2.1.6.** Para fins de remuneração os serviços são classificados em dois tipos de tarefas:
- 2.1.6.1.** Rotineiras;
- 2.1.6.2.** Projetizadas;
- 2.1.7.** Os serviços descritos no Grupo I – Gerência de Serviços de TI apresentam obrigações de entrega que não serão remuneradas diretamente,
- 2.1.7.1.** Devido a sua natureza de apoio à prestação dos demais serviços, Estes serviços não possuem medição individualizada e são remuneradas por meio das rubricas dos serviços descritos nos Grupos II, III e IV;
- 2.2.** Remuneração das tarefas rotineiras:
- 2.2.1.** Os serviços descritos nos Grupos II e III deste Termo de Referência são de caráter rotineiro para fins de faturamento;
- 2.2.2.** Para cada serviço determinado nos Grupos II e III está estabelecido um método de mensuração que define a forma de apuração da Quantidade de Objetos (QO) em que o serviço está sendo efetivamente prestado;
- 2.2.3.** Para cada serviço determinado nos Grupos II e III está estabelecido uma quantidade de UST por mês e objeto;
- 2.2.3.1.** As quantidades de UST por mês e objeto são pré-definidas, e não são negociáveis durante a execução do contrato. Essas quantidades foram determinadas levando-se em consideração a complexidade (conforme tabela do item 2.4) e o esforço relativo para prestação de cada serviço;
- 2.2.3.1.1.** A quantidade de USTs por mês e objeto foi estimada, de acordo com o perfil de complexidade do ambiente atual da CONTRATANTE, levando-se em conta a

quantidade média de objetos, para cada linha de serviço, que um profissional é capaz de gerenciar;

2.2.3.1.2. Para fins de cálculo foi considerado que a carga de trabalho mensal de cada profissional é de 168 (cento e sessenta e oito) horas;

2.2.3.1.2.1. Para garantir a continuidade do serviço, cabe a CONTRATADA observar o impacto de férias e outras ausências trabalhistas que possam afetar a correta prestação do serviço;

2.2.3.1.3. Essa carga horária foi dividida pela quantidade média de objetos por profissional. Com esse cálculo chega-se à quantidade de horas por mês necessárias para gerenciar cada objeto de cada linha de serviço. À essa quantidade de horas aplica-se o respectivo grau de complexidade, de acordo com a linha de serviço, conforme a tabela do item 2.4;

2.2.3.1.4. A tabela abaixo apresenta a memória de cálculo da quantidade de UST mensal por objeto:

	Qtd média de objetos por Profissional	Índice de Correção de Complexidade (ICC)	Horas por Obj/Mês	USTs por Obj/Mês
Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, telefonia e mensageria, dispositivos de usuários finais, suas ferramentas e funcionalidades, e infraestruturas físicas de redes	120	1	1,40	1,40
Serviço de monitoração de TI (Horas mensais)	168	1	1,00	1,00
Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes (Roteador, Switch, Access Point)	150	3	1,12	3,36
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e de armazenamento	130	3	1,29	3,88
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter (Appliances físicos no Datacenter)	80	3	2,10	6,30
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização	20	4,5	8,4	37,80
Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix	50	3	3,36	10,08
Serviço de administração e suporte aos servidores Windows	50	3	3,36	10,08
Serviço de administração e suporte à servidores de aplicação (IIS, Apache, etc)	10	3	16,8	50,40
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados	25	4,5	6,72	30,24
Serviço de administração e suporte à ferramentas de monitoração	25	3	6,72	20,16

Serviço de administração e suporte à ferramenta de gestão de identidades	10	3	16,8	50,40
Serviço de administração e suporte às ferramentas de segurança da informação	8	4,5	21	94,50
Serviço de administração e suporte às ferramentas de Service Desk e Gestão de Projetos e Portfólio	25	3	6,72	20,16
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de colaboração	25	4,5	6,72	30,24
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de baixa complexidade (Kiwi, SSPS Sentinel, RemoteApp)	20	3	8,4	25,20
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de média complexidade (OTRS, OCS, RedMine, Moodle, Wiki)	6	3	28	84,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de alta complexidade (GitLab, O365, Avaya, Analise/Ciência de Dados, BI, ELK, etc)	2	4,5	84	378,00

2.2.4.A “quantidade de USTs consumidas por mês” para as linhas de serviços dos Grupos II e III será dado pelo “QO” x “USTs por Obj/Mês”;

2.2.4.1. Sendo que QO é a quantidade de objetos, e USTs por Obj/Mês é o fator de conversão do número de objetos em UST por mês;

2.2.5. O aumento ou redução da quantidade de objetos para qualquer serviço deve ser sempre precedido de emissão de Ordem de Serviço, pela CONTRATANTE, de acordo com processo definido pela CONTRATANTE;

2.2.6. A CONTRATADA emitirá o relatório de serviços executados no período até o quinto dia útil do mês posterior à execução. O relatório terá como base de medição a situação do ambiente no último dia útil do mês de execução dos serviços. Será utilizado o modelo aprovado pela CONTRATANTE, para conferência e ateste dos serviços prestados;

2.2.6.1. Não haverá fracionamento dos quantitativos (QO e UST por Obj/Mês) em razão da quantidade de dias úteis no mês. O relatório de serviços executados deverá demonstrar os quantitativos suportados de cada serviço na data de sua emissão;

2.3. Remuneração de tarefas projetizadas:

2.3.1. Os serviços definidos no “Grupo IV - Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação” são de caráter projetizadas;

2.3.2. A CONTRATANTE emitirá para cada nova demanda do tipo projetizada um Documento de Requisição de Estimativa de Atividade Projetizada (REAP) estabelecendo requerimentos, escopo das atividades, restrições e critérios de aceite;

2.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar Estimativa Prévia de Atividade Projetizada (EPAP) para realização da tarefa estabelecida no Documento de Requisição de Estimativa de Atividade

Projetizada (REAP), detalhando as macro atividades, a quantidade de horas de serviço técnico especializado para cada macro atividade, premissas e prazo máximo para execução completa do escopo definido;

2.3.4.A CONTRATANTE revisará a estimativa prévia, classificando as complexidades das macro atividades conforme critérios estabelecidos no quadro descrito no artigo 2.4 deste termo de referência;

2.3.5.A quantidade total de UST para uma tarefa projetizada será o somatório da quantidade de horas de serviço técnico especializado estimadas para execução de cada macro atividade multiplicadas pelo seu Índice de Correção de Complexidade (ICC) definidos de acordo com a complexidade da macro atividade;

2.3.6. O faturamento das atividades projetizadas ocorrerá após o aceite final pela CONTRATANTE, que será realizado após a encerramento e entrega do projeto, e corresponderá à quantidade total de USTs aprovadas quando da emissão da Ordem de Serviço;

2.3.6.1. Em caso de cancelamento do projeto por decisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA será remunerada pró-rata pelos serviços executados até a data de notificação do encerramento do projeto mediante apresentação das evidências do trabalho executado;

2.3.6.1.1. O descrito neste artigo não se aplica caso o cancelamento do projeto decorra de má execução imputável à CONTRATADA;

2.3.7.A CONTRATANTE poderá a seu critério, para atender as suas necessidades, realizar revisões nas Ordens de Serviço emitidas, desde que devidamente motivadas, nos seguintes casos:

2.3.7.1. Ajustes nos cronogramas do projeto;

2.3.7.2. Mudança de escopo do projeto, ensejando ajuste no Documento de Requisição de Estimativa de Atividade Projetizada, assim como apresentação de nova Estimativa Prévia de Atividade Projetizada por parte da CONTRATADA;

2.3.7.3. Ajustes devido a erros formais;

2.3.7.4. Outros ajustes correlatos;

2.3.8. Os pesos atribuídos na tabela abaixo decorrem dos diferentes graus de complexidade e especialização para atendimento das demandas;

2.3.9. As ações serão executadas pela CONTRATADA a partir da emissão de Ordem de Serviço pela CONTRATANTE;

2.4. O quadro a seguir define a correlação entre a complexidade de cada atividade e o Índice de Correção de Complexidade (ICC):

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Índice de Correção de Complexidade (ICC)
Baixa	B	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados. Instalação e configuração de softwares corporativos em estações de trabalho e aparelho de telefone VOIP. Controle de licenças. Ativação de pontos de rede. Monitoração de ativos de TI. Manutenção de Hardware de estações de trabalho. Atividades de cabeamento e movimentação física de ativos de usuário final e/ou rede campus. Elaboração de relatórios/documentação de atividades classificadas como baixa complexidade.	1,00
Média	M	Atividades de análise de funcionamento de software e hardware em servidores. Manutenção corretiva e preventiva do ambiente de infraestrutura do datacenter. Atualização de firmwares. Administração e configuração de sistemas operacionais e servidores de aplicação. Movimentação de ativos de datacenter. Administração e configuração de ativos de redes datacenter. Análise de tráfego de rede. Sistemas de controle de acesso à rede. Sustentação e manutenção evolutiva de ambientes de infraestrutura. Preparação de scripts para automatização de atividades. Administração de aplicações comerciais. Administração de ambientes de gestão de identidades, gerenciadores de virtualização, servidores de virtualização, storage e backup. Elaboração de relatórios/documentação de atividades classificadas como média complexidade.	3,00
Alta	A	Atividades relacionadas com administração de bases de dados. Atividades relacionadas com administração de ambientes de segurança da informação (firewalls, balanceadores e correlatos). Atividades relacionadas com administração de ferramentas de colaboração. Atividades relacionadas com a configuração e/ou manutenção de funcionalidades de grid, cluster, alta disponibilidade ou operação paralela. Elaboração de relatórios/documentação de atividades classificadas como alta complexidade. Atividades de gerenciamento de projetos utilizando práticas de gestão de projetos como PMBOK e/ou similares. Implementação de funcionalidades ou ferramentas de integração contínua. Implementação de funcionalidades ou ferramentas de extração de dados.	4,50

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Índice de Correção de Complexidade (ICC)
Especialista	E	Auditoria, implantação e transferência de tecnologia em práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISO 20.000, NBR-ISO 27.000, dentre outras. Pesquisa, análise, implantação e transferência de tecnologia no caso de uso de tecnologias emergentes, ou desconhecidas no ambiente computacional, ou de alta complexidade. Monitoramento, auditoria, análise de desempenho, hardening, tuning (analisar e executar rotinas para melhorar o desempenho) e elaboração de procedimentos e recomendações para melhoria de performance de sistema operacional ou da segurança da informação do ambiente computacional como um todo, ou de ferramentas ou sistemas específicos. Migração de bases de dados entre plataformas distintas. Elaboração de projetos de arquitetura de TI de projetos de alta complexidade. Elaboração de relatórios/documentação de atividades classificadas como complexidade especialista.	6,00

2.5. O processo de faturamento observará, ainda:

- 2.5.1.** Até o quinto dia útil de cada mês o preposto da CONTRATADA entregará ao Fiscal do Contrato o relatório de serviços executados, com detalhamento dos serviços efetivamente prestados no mês anterior, quantitativos de objetos dos serviços, métricas de qualidade alcançadas quanto aos Acordos de Níveis de Serviços (SLA), quantitativos de USTs e valores cobrados;
- 2.5.2.** O Fiscal do Contrato analisará o relatório e devolverá, em até 10 (dez) dias úteis, o relatório de serviços executados aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (SLA), referentes ao mês;
- 2.5.3.** No caso de **aprovação** do relatório dos serviços executados, o preposto da CONTRATADA providenciará a emissão da nota fiscal mensal, considerando os descontos apresentados;
- 2.5.4.** No caso de **não aprovação** do relatório dos serviços executados e **concordância** do preposto da CONTRATADA com as correções informadas pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE, o preposto da CONTRATADA atualizará o relatório de serviços executados e providenciará a emissão da nota fiscal mensal, considerando os descontos apresentados;
- 2.5.5.** No caso de **não aprovação** do relatório de serviços executados e **não concordância** do preposto da CONTRATADA com as correções informadas pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE, o preposto da CONTRATADA providenciará a emissão da nota fiscal mensal e o fiscal do contrato

realizará o ateste contratual e sugerirá ao gestor do contrato a aplicação das glosas que considerar necessárias;

3. Detalhamento do Objeto

3.1. Disposições gerais:

- 3.1.1.** Os serviços e atividades objeto desse contrato deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*IT Infrastructure Library*), COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) e boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*);
- 3.1.2.** Deverão ser utilizadas melhores práticas de TI, visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço. Identificar e remover erros do ambiente de TI, por meio da busca da causa raiz dos incidentes registrados no Gerenciamento de Incidentes, a fim de garantir uma estabilidade máxima dos serviços de TI;
- 3.1.3.** Deverão ser estabelecidas rotinas de manutenção preventiva e evolutiva nos ativos de TI gerenciados de modo a prevenir incidentes e evitar vulnerabilidades no ambiente, de acordo com as boas práticas de gestão de TI.
- 3.1.4.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores ou garantidores da CONTRATANTE (para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica, links de comunicação e softwares), o técnico de operação deverá efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto, para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço (SLA) contratado junto ao prestador de serviços externo;
- 3.1.5.** É responsabilidade da CONTRATADA:
- 3.1.5.1.** Acompanhar e realizar a interlocução com as empresas que prestam serviços para a CONTRATANTE, quando da abertura de chamado por parte da CONTRATANTE;
- 3.1.5.2.** Acompanhar chamados técnicos nos fabricantes das soluções instaladas;
- 3.1.6.** Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da contratada que realizaram o serviço de operação efetuarão o registro das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno empregada, bem como encerrar o chamado na solução de Central de Serviços fornecida pela CONTRATANTE;
- 3.1.7.** É responsabilidade da CONTRATADA alertar os Líderes de Serviço e/ou Fiscais de Contrato de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;
- 3.1.8.** Na ausência de determinação em expresso, à critério da CONTRATADA, são classificados como ambientes de “Não Produção” os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção, além de outros que não se enquadrem como ambientes de produção.
- 3.1.9.** São classificados como ambientes de “Alta Disponibilidade” os ambientes resistentes a falhas de hardware, software e energia, cujo objetivo é manter os serviços disponibilizados o máximo de

tempo possível. Não se incluem nesse ambiente aqueles que forneçam exclusivamente balanceamento de carga (Load Balance);

3.1.10. Os ambientes de Cloud e colocation, independente dos fornecedores, ainda que não façam parte das dependências físicas da SF, devem ser considerados como extensões do ambiente de SF. Não há distinção, do ponto de vista contratual, entre objetos hospedados on-premise e em Cloud ou colocation.

3.1.11. Todos os serviços serão realizados a partir do registro da demanda por meio da emissão de ordem de serviço, acionamento a partir do NOC, registro na ferramenta de Service Desk, encaminhamento de mensagem eletrônica (e-mail), ferramenta de monitoração (abertura automatizada), contato telefônico, além de outros meios de acordo com os processos aprovados pela CONTRATANTE;

3.1.11.1. As mudanças no ambiente deverão ser sempre previamente aprovadas pela CONTRATANTE, avaliado o parecer técnico pelo especialista da CONTRATADA se necessário;

3.1.12. O detalhamento do ambiente computacional e dos serviços a serem sustentados está descrito no **Anexo II – Ambiente Tecnológico**.

3.1.12.1. A relação apresentada **não é definitiva**, sendo passível de alterações mediante comunicação prévia junto à CONTRATADA.

3.1.13. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada, seja pela sua inclusão no rol de serviços, ou da abertura de demandas de maior complexidade.

3.1.14. Para os serviços deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar, também, as disposições abaixo:

3.1.14.1. Montar procedimentos de correção de falhas;

3.1.14.2. Projetar, implantar e validar políticas de alta-disponibilidade de dados e aplicações;

3.1.14.3. Diagnosticar e resolver problemas de desempenho nos ambientes suportados;

3.1.14.4. Verificar, periodicamente, os logs dos ativos de TI, de modo a agir proativamente em casos de problemas ou comportamentos não esperados;

3.1.14.5. Acompanhar chamados técnicos nos fabricantes das soluções instaladas;

3.1.14.6. Avaliar o dimensionamento e uso dos serviços e sistemas informatizados, propondo melhorias para melhor prestação de serviços aos usuários internos e externos da CONTRATANTE;

3.1.14.7. Manter os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção em funcionamento, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho;

3.1.14.8. Verificar desempenho e logs indicativos de modo a agir proativamente, evitando falhas na infraestrutura;

3.1.14.9. Realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura e na adoção de novos serviços;

3.1.14.10. Garantir a aplicação de patches e fixes homologados pelo fabricante, respeitando as boas práticas previstas no gerenciamento de mudanças;

- 3.1.14.11.** Alertar os Líderes de Serviço e/ou Fiscais de Contrato, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto dos ativos que possam causar impactos nos serviços de TI;
 - 3.1.14.12.** Realizar mudanças de configuração, novas configurações, novas implantações e todas as atividades necessárias, nos ambientes suportados, de modo a atender plenamente os serviços de TI da CONTRATANTE;
 - 3.1.14.13.** Manter integração com a ferramenta de Central de Serviços, garantindo o registro de alertas, incidentes, problemas, erros conhecidos, andamento dos chamados e quaisquer outros registros inerentes aos atendimentos realizados;
 - 3.1.14.14.** Identificar a causa raiz de problemas e propor soluções definitivas.
 - 3.1.14.15.** Prover suporte no desenvolvimento de rotinas de monitoramento das aplicações utilizadas na CONTRATANTE;
 - 3.1.14.16.** Manter atualizado o plano de recuperação de desastres da infraestrutura de TI da CONTRATANTE, revisando a documentação no mínimo, anualmente;
 - 3.1.14.17.** Assegurar que o plano de recuperação de desastres da infraestrutura de TI da CONTRATANTE seja atualizado tempestivamente quando ocorrerem mudanças de configuração no ambiente de TI que afetem a sua execução;
 - 3.1.14.18.** Executar testes do plano de recuperação de desastres nos ambientes da SF a critério da CONTRATANTE, no mínimo anualmente;
- 3.1.15.** São atividades dos gerentes de grupo de serviços:
- 3.1.15.1.** Fornecer os relatórios de controle e avaliação dos serviços prestados;
 - 3.1.15.2.** Verificar se as tarefas estão sendo executadas de acordo com os níveis de serviço contratados;
 - 3.1.15.3.** Interagir com os líderes de serviço e fiscais de contrato da CONTRATANTE, comunicando expectativas, problemas, prioridades e atividades;
 - 3.1.15.4.** Prover aos líderes de serviço e fiscais de contrato informações relativas aos serviços desse Termo de Referência, bem como às tarefas rotineiras e extraordinárias, de modo contínuo e sempre que for solicitado;
 - 3.1.15.5.** Garantir a organização e controle dos turnos de trabalhos, sempre respeitando os limites de horário e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
 - 3.1.15.6.** Garantir a coordenação e realização de reuniões de passagem de turno, garantindo que as ações tomadas no ambiente não sofram problemas de continuidade, obedecida a cobertura contratual;
 - 3.1.15.7.** Assistir sob todos os aspectos o contingente utilizado, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando, gerenciando e dando ordens às equipes técnicas que atuam na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência para a execução dos serviços;
 - 3.1.15.8.** Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;
 - 3.1.15.9.** Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação, e melhoria dos processos;

- 3.1.15.10.** Responder aos questionamentos e solicitações da CONTRATANTE;
- 3.1.15.11.** Participar de reuniões, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 3.1.15.12.** Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão;
- 3.1.15.13.** Interagir com os líderes de serviço e fiscais de contrato para resolução de problemas, alinhamento de demandas ou outras tarefas de gestão que demandem a presença de representantes da CONTRATADA;
- 3.1.15.14.** Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos e políticas de segurança adotadas na CONTRATANTE;
- 3.1.15.15.** Acompanhar projetos de modernização da infraestrutura da CONTRATANTE, propondo tecnologias e participando do planejamento de melhorias nos ambientes tecnológicos da SF;
- 3.1.16.** Para programas de melhoria, que demandem controle do projeto, a CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento dos projetos seguindo as melhores práticas de gestão, apresentando no mínimo um plano de projeto, onde sejam detalhadas todas as etapas a serem seguidas e um cronograma de execução;
- 3.1.17.** A CONTRATANTE poderá solicitar a presença dos colaboradores da CONTRATADA participantes da operação de infraestrutura para reuniões ou esclarecimentos;
- 3.1.18.** Fica a critério da CONTRATADA a inclusão de outros colaboradores de sua equipe nas reuniões.

3.2. Grupo I – Gerência de Serviços

3.2.1. Gerenciamento dos serviços

- 3.2.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos neste Grupo de Serviços com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais;
- 3.2.2.** Cabe a CONTRATANTE a definição e aprovação de processos de TI;
 - 3.2.2.1.** A CONTRATADA deverá garantir a que a execução dos serviços se dará em conformidade com os processos aprovados pela CONTRATANTE;
- 3.2.3.** A CONTRATADA deverá:
 - 3.2.3.1.** Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de mudanças de TI;
 - 3.2.3.2.** Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de gestão de configurações de TI;
 - 3.2.3.3.** Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de gestão de incidentes de TI;
 - 3.2.3.4.** Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de requisições de TI;
 - 3.2.3.5.** Propor melhorias, documentar e coordenar a execução do processo de problemas de TI;
 - 3.2.3.6.** Documentar e manter o catálogo de serviços aos usuários finais;
 - 3.2.3.6.1.** Os procedimentos devem ser mantidos atualizados pela CONTRATADA em repositório designado a critério da CONTRATANTE;
 - 3.2.3.7.** Emitir relatórios de acompanhamento da performance dos processos de TI conforme demandado pela CONTRATANTE, incluindo relatórios de nível de serviço e de disponibilidade;

- 3.2.3.8.** Controlar o uso de licenças alertando, de maneira prévia, o líder de serviço da CONTRATANTE e/ou o fiscal do contrato em caso de expiração de licenças já empregadas;
- 3.2.3.9.** Acompanhar a gestão dos chamados abertos junto a fornecedores externos que impactem na infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE;
- 3.2.4.** O serviço de gerência de serviços deve assegurar, para a correta prestação dos demais serviços especificados neste TR, que a CONTRATADA elabore e mantenha a documentação técnica de TI do ambiente e execute os processos estabelecidos, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
- 3.2.4.1.** Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços desse Termo de Referência;
- 3.2.4.2.** Fazer o correto escalonamento do chamado, de acordo com os processos estabelecidos;
- 3.2.4.3.** Notificar os líderes de serviço e/ou fiscais do contrato, conforme processo estabelecido, sobre qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, no prazo máximo de 1 (uma) hora após a constatação do fato, para a adoção das medidas cabíveis;
- 3.2.4.4.** Garantir que todos os chamados serão fechados com as informações necessárias, de acordo com o processo estabelecido, e, principalmente, com o registro da solução adotada;
- 3.2.4.5.** Elaborar documentação técnica e relatórios de acordo com os padrões acordados entre as partes;
- 3.2.4.6.** Atualizar, incluir, remover e validar as informações da base de conhecimento;
- 3.2.4.7.** Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN;
- 3.2.4.8.** Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos objeto deste termo de referência, incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares da CONTRATANTE;
- 3.2.4.9.** Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc.;
- 3.2.4.10.** Criar e manter atualizada a lista dos serviços de TI disponibilizados aos usuários, objeto deste Termo de Referência, mediante aprovação pela CONTRATANTE;
- 3.2.4.11.** Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 e IPv6 de todos os ativos contemplados neste termo de referência;
- 3.2.4.12.** Manter atualizada a documentação de todos os processos de deploy de aplicações;
- 3.2.4.13.** Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;
- 3.2.4.14.** Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;
- 3.2.4.15.** Incluir e manter atualizados os parâmetros e configurações necessários na solução de Central de Serviços.
- 3.2.4.16.** Elaborar e manter a documentação referente ao controle das fitas de backup;
- 3.2.4.17.** Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;
- 3.2.5.** Para elaboração dos relatórios e execução dos controles a CONTRATADA poderá utilizar os recursos humanos alocados neste grupo de serviço e nos demais grupos;

3.2.6. É responsabilidade da CONTRATADA proceder o diagnóstico dos incidentes ocorridos no ambiente da CONTRATANTE coordenando todas as suas equipes de acordo com as especialidades e serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

3.3. Grupo II – Serviços de suporte ao usuário final e à infraestrutura física de redes.

3.3.1. Disposições gerais

3.3.1.1. O detalhamento do ambiente computacional e dos serviços a serem sustentados está descrito no ANEXO II – .

3.3.1.2. As atividades serão classificadas para um nível de atendimento de acordo com a tabela abaixo:

Nível de Atendimento	Tipo de Atendimento	Designação de Chamados
Primeiro Nível	Telefônico ou remoto	Primeiro atendimento ao usuário;
Segundo Nível	Atendimento presencial ou remoto	Chamados que requeiram maior nível de conhecimento para atendimento e que não tenha sido possível resolvê-los no primeiro nível;
Terceiro Nível	Atendimento presencial ou remoto	Chamados que necessitam de conhecimento especializado que não sejam de domínio do Service Desk, Atendimento Local e que não tenham solução documentada na base de soluções do Service Desk;

3.3.1.3. Os serviços que vierem a ser atendidos pelo Terceiro Nível deverão ser documentados pela CONTRATADA em repositório designado pela CONTRATANTE e de forma a serem passíveis de atendimento pelo Primeiro Nível ou Segundo Nível.

3.3.2. Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, telefonia e mensageria, dispositivos de usuários finais, suas ferramentas e funcionalidades, e infraestruturas físicas de redes.

3.3.2.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.3.2.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.3.2.3. Método de mensuração do serviço:

3.3.2.3.1. Quantidade de contas de usuário ativas no Active Directory, em relatório a ser extraído no último dia útil do mês.

3.3.2.3.2. Serão considerados somente os usuários das OUs (Unidades Organizacionais) referentes aos usuários da SF, usuários de empresas vinculadas à SF e usuários de empresas terceirizadas que possuam usuários no domínio SF.

3.3.2.3.3. Não serão consideradas na mensuração as contas de serviço ou similares constantes no Active Directory;

3.4. Grupo III – Serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de DATACENTER.

3.4.1. Disposições gerais:

- 3.4.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo do ambiente da CONTRATANTE.
- 3.4.1.2.** Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente de Datacenter, servidores, *storages*, sistemas e serviços, ativos de rede LAN, como switches, *access points*, controladoras *wireless*, além de outros ativos de TI objeto desse Termo de Referência. Devem também realizar a identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e acionamento dos responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito;
- 3.4.1.3.** Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da CONTRATADA que realizaram o serviço de operação efetuarão o registro do atendimento, descrição das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno empregada, na solução de Central de Serviços;
- 3.4.1.4.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores ou garantidores da CONTRATANTE (para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica e softwares), o técnico de operação deverá efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto, para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do SLA contratado junto ao prestador de serviços externo;
- 3.4.1.5.** Acompanhar e realizar a interlocução com as empresas prestadoras de serviço contratadas pela CONTRATANTE, quando da abertura de chamado por parte da CONTRATANTE;
- 3.4.1.6.** Garantir o registro de alertas, incidentes, problemas, erros conhecidos, andamento dos chamados e quaisquer outros registros inerentes aos atendimentos realizados pela equipe de monitoramento;
- 3.4.1.7.** Identificar a causa raiz de problemas e propor soluções definitivas.

3.4.2. Serviço de Monitoração de TI.

- 3.4.2.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.
- 3.4.2.2.** A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.
- 3.4.2.3.** Método de mensuração do serviço:
 - 3.4.2.3.1.1.** Cobertura do serviço de monitoramento no mês.

3.4.2.3.1.2. Para fins desse inciso entende-se que um objeto de monitoração equivale a uma hora de cobertura do serviço de monitoramento no mês.

3.4.3. Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes

3.4.3.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.3.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.3.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.3.3.1. Quantidade de ativos de rede gerenciados no mês.

3.4.3.3.2. Para fins desse inciso entende-se como ativos de rede *switches, hubs, switches wireless, access points*, roteadores e *bridges* físicos e/ou virtuais (inclusive em ambientes de nuvem);

3.4.3.3.3. Não são considerados ativos virtuais do tipo *switches, roteadores* ou similares implantados como mera segregação de tabelas ou configurações lógicas em ativos de rede gerenciados tais como VRFs, VLANs, VPN instances, contextos de segurança ou similares;

3.4.3.3.4. Ativos que trabalham agrupados em operação em modo empilhamento (*stack*) gerenciados de modo lógico como uma única entidade são considerados um único ativo;

3.4.4. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e armazenamento.

3.4.4.1. A contratada deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.4.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.4.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.4.3.1. Quantidade de clientes da solução com backup gerenciados no mês.

3.4.4.3.2. Para fins desse artigo entende-se como clientes da solução os servidores, máquinas virtuais, ou sistemas de armazenamento gerenciados pela solução de backup.

3.4.5. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers.

3.4.5.1. A contratada deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.5.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.5.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.5.3.1. Quantidade de componentes físicos, virtuais e/ou aplicações que compõe a solução de *virtualização* e solução de *containers* gerenciados no mês.

3.4.5.3.1.1. Consideram-se como componentes da solução de *virtualização e da solução de containers* apenas os hosts dedicados, servidores virtuais e aplicações utilizados exclusivamente para gerenciamento das soluções tais como vSphere ESXi, Aplicação vCenter, Kubernetes Nodes, Aplicação Rancher, Painel de virtualização de nuvem etc;

3.4.5.3.1.2. Em relação à solução de virtualização, não haverá mensuração da quantidade de VMs gerenciadas, mas apenas da infraestrutura de virtualização que hospeda as VMs.

3.4.5.3.1.3. Em relação à solução de containers, não haverá mensuração da quantidade de pods, containers ou instâncias, e sim da quantidade de servidores virtuais que hospedam a infraestrutura como um todo.

3.4.6. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter.

3.4.6.1. A contratada deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.6.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços

3.4.6.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.6.3.1. Quantidade de equipamentos físicos em funcionamento no Datacenter no mês.

3.4.6.3.1.1. Para fins desse artigo entende-se por equipamentos físicos servidores, *workstations*, *switches*, roteadores, *firewalls*, balanceadores de carga, *gateways*, *proxies*, *storages* e unidades de *backup* (bibliotecas de fita);

3.4.7. Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix.

3.4.7.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.7.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.7.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.7.3.1. Quantidade de servidores Linux e Unix gerenciados no mês.

3.4.8. Serviço de administração e suporte aos servidores Windows.

3.4.8.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.4.8.2. A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.8.3. Método de mensuração do serviço:

3.4.8.3.1. Quantidade de Servidores Windows gerenciados no mês.

3.4.9. Serviço de administração e suporte à servidores de aplicação

- 3.4.9.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.
- 3.4.9.2.** A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.
- 3.4.9.3.** Método de mensuração do serviço:
- 3.4.9.3.1.** Quantidade de servidores virtuais com servidores de aplicação instalados gerenciados no mês.
- 3.4.9.3.2.** São considerados servidores de aplicação IIS, Apache, Tomcat, JBOSS e similares, desde que não contabilizados em outra linha de serviço.

3.4.10. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados

- 3.4.10.1. Disposições Gerais:**
- 3.4.10.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.
- 3.4.10.2.** A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.
- 3.4.10.3.** Método de mensuração do serviço:
- 3.4.10.3.1.** Quantidade de servidores de bancos de dados gerenciados no mês;

3.4.11. Serviço de administração e suporte à ferramentas de Gestão de Identidades

- 3.4.11.1. Disposições gerais:**
- 3.4.11.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.
- 3.4.11.2.** A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.
- 3.4.11.3.** Método de mensuração do serviço:
- 3.4.11.3.1.** Quantidade de servidores de aplicação que suportam a solução de gestão de identidades gerenciados no mês;

3.4.12. Serviço de administração e suporte a ferramentas de segurança da informação

- 3.4.12.1. Disposições gerais:**
- 3.4.12.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.
- 3.4.12.2.** A descrição dos serviços previstos nesta linha de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.
- 3.4.12.3.** Método de mensuração do serviço:

- 3.4.12.3.1.** Quantidade de dispositivos lógicos (físicos e/ou virtuais), gerenciados no mês, utilizados para segurança da informação e/ou gestão de políticas de segurança da informação.
- 3.4.12.3.2.** São exemplos de dispositivos lógicos de segurança da informação: firewall, balanceadores de carga (A10, F5, NGINX e similares), Console de Anti-vírus, e similares;
- 3.4.12.3.3.** Dispositivos implantados em alta disponibilidade (ativo-passivo ou ativo-ativo), com políticas gerenciadas de forma homogênea, são contados como uma única instância para efeitos da mensuração desse serviço;
- 3.4.12.3.4.** Itens considerados nessa linha de serviço não são contados em outras linhas de serviço exceto, se aplicável, das linhas de serviço de suporte à Linux e Unix, Windows, Backup e de armazenamento e de infraestrutura de datacenter .

3.4.13. Serviço de administração e suporte a ferramentas especializadas

3.4.13.1. Disposições gerais:

- 3.4.13.1.1.** A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nestas linhas de serviços com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

- 3.4.13.2.** A descrição dos serviços previstos nestas linhas de serviço consta no ANEXO II – Detalhamento dos Serviços.

3.4.13.3. Método de mensuração do serviço:

- 3.4.13.3.1.** Quantidade de ferramentas especializadas classificadas em cada grau de complexidade gerenciadas no mês;

- 3.4.13.3.1.1.** Não são contabilizados o número de servidores físicos ou virtuais que compõe cada ferramenta especializada e sim o número de ferramentas independentes gerenciadas;

- 3.4.13.3.1.2.** Não são consideradas ferramentas distintas os eventuais ambientes de desenvolvimento, homologação e produção utilizados para uma mesma ferramenta;

- 3.4.13.3.1.3.** Duas instâncias em infraestrutura distintas, gerenciadas e parametrizadas de forma independente e atendendo propósitos de negócio diferentes de uma mesma ferramenta poderão ser contabilizadas de forma independente.

- 3.4.13.3.2.** As ferramentas especializadas serão categorizadas em baixa, média e alta complexidade de acordo com as características técnicas da ferramenta, bem como da condição de uso e parametrização adotada para elas no ambiente tecnológico de SF

- 3.4.13.3.3.** São consideradas ferramentas especializadas de baixa complexidade aquelas que apresentam:

- 3.4.13.3.3.1.** Configuração e personalização limitadas: A aplicação possui poucas opções de configuração e personalização e/ou requer ajustes mínimos para atender às necessidades básicas do usuário.

- 3.4.13.3.3.2.** Integração simples ou inexistente: A aplicação opera de forma independente ou possui integrações simples com outras aplicações, sem necessidade de configurações complexas ou desenvolvimento de soluções personalizadas.
- 3.4.13.3.3.3.** Manutenção e suporte limitados: A aplicação requer pouco esforço de manutenção e suporte, com atualizações e correções de problemas pouco frequentes.
- 3.4.13.3.3.4.** Capacitação básica: A equipe responsável pelo gerenciamento da aplicação pode adquirir as habilidades necessárias em um curto período, sem a necessidade de treinamento especializado.
- 3.4.13.3.4.** São exemplos de aplicações de baixa complexidade no contexto da SF: Kiwi server, SSPS Sentinel, Serviço de licença do Autocad dentre outros
- 3.4.13.3.5.** São consideradas ferramentas especializadas de média complexidade aquelas que apresentam:
- 3.4.13.3.5.1.** Configuração e personalização moderadas: A aplicação possui várias opções de configuração e personalização, exigindo algum esforço para adaptá-la às necessidades específicas do usuário.
- 3.4.13.3.5.2.** Integração moderada: A aplicação pode ser integrada a outros sistemas, mas pode exigir configurações mais avançadas ou o desenvolvimento de soluções personalizadas para atender a determinados requisitos.
- 3.4.13.3.5.3.** Manutenção e suporte moderados: A aplicação requer um esforço moderado de manutenção e suporte, com atualizações e correções de problemas ocorrendo com frequência moderada.
- 3.4.13.3.5.4.** Capacitação intermediária: A equipe responsável pelo gerenciamento da aplicação pode precisar de treinamento específico ou experiência anterior para adquirir as habilidades necessárias.
- 3.4.13.3.6.** São exemplos de aplicações de baixa complexidade no contexto da SF: OTRS, OCS, RedMine, Moodle, Wiki dentre outros
- 3.4.13.3.7.** São consideradas ferramentas especializadas de alta complexidade aquelas que apresentam:
- 3.4.13.3.7.1.** Configuração e personalização avançadas: A aplicação possui muitas opções de configuração e personalização, exigindo um esforço significativo para adaptá-la às necessidades específicas do usuário e possivelmente o desenvolvimento de soluções personalizadas.
- 3.4.13.3.7.2.** Integração complexa: A aplicação deve ser integrada a vários outros sistemas, exigindo configurações avançadas, desenvolvimento de soluções personalizadas e coordenação entre diferentes equipes ou fornecedores.
- 3.4.13.3.7.3.** Manutenção e suporte intensivos: A aplicação requer um esforço significativo de manutenção e suporte, com atualizações e correções de problemas frequentes, além de monitoramento e gerenciamento de incidentes.

3.4.13.3.7.4. Capacitação avançada: A equipe responsável pelo gerenciamento da aplicação deve possuir habilidades especializadas e treinamento específico, muitas vezes exigindo experiência prévia com a aplicação ou conhecimento profundo do domínio

3.4.13.3.8. São exemplos de aplicações de alta complexidade no contexto da SF: GitLab, Office 365, Avaya Communication, Elastic Stack (ELK) e QLIK dentre outros

3.5. Grupo IV – Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação.

3.5.1. Disposições gerais:

3.5.1.1. Serão considerados serviços especializados em tecnologia da informação as tarefas pontuais e que não se configurem como contínuas ou rotineiras, demandando um planejamento de projeto;

3.5.1.2. Para realização de quaisquer serviços que estão no escopo das atividades, deverá ser elaborado um plano de projeto simples ou complexo, acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, mencionando os prazos estipulados para a execução das atividades. As exceções deverão ser tratadas pontualmente e acordadas entre as partes, garantindo que os projetos sejam realizados com a qualidade esperada. As equipes serão formadas pelos perfis que estejam em conformidade com ANEXO VI – Perfis Profissionais;

3.5.1.3. As ações serão executadas a partir da emissão de Ordem de Serviço, que deverá ser aceita pelas partes conforme as cláusulas desse Termo de Referência.

3.5.2. Projetos especializados em tecnologia da informação.

3.5.2.1. A CONTRATADA deverá realizar os serviços previstos nesta linha de serviço com a utilização de profissionais com perfis aderentes ao descrito no ANEXO VI – Perfis Profissionais.

3.5.2.2. Serão considerados serviços especializados em tecnologia da informação as tarefas pontuais e que não se configurem como contínuas ou rotineiras, demandando um planejamento de projeto. Se enquadram nesta linha de serviço, ainda, as tarefas pertencentes às linhas de serviço descritas neste documento, executadas em horário diferente do especificado, mediante solicitação da CONTRATANTE.

3.5.2.2.1. Não se enquadram nesta linha de serviço, não recebendo, portanto, remuneração, as seguintes atividades, executadas fora dos horários previstos nas disposições gerais, decorrentes de incidentes classificados com severidade 1 ou 2, independente de solicitação da CONTRATANTE:

3.5.2.2.1.1. Aquelas iniciadas durante o horário de atendimento;

3.5.2.2.1.2. Aquelas que tenham ocorrido em decorrência de ação ou omissão da CONTRATADA.

3.5.2.2.2. Não se enquadram nesta linha de serviço, não recebendo, portanto, remuneração, as atividades executadas fora dos horários previstos nas disposições

gerais, contempladas nas linhas de serviços e que possam afetar a disponibilidade dos serviços.

3.5.2.3. Os serviços contemplam as seguintes atividades:

- 3.5.2.3.1.** Realização de testes especiais solicitados pela CONTRATANTE, para validar funcionalidades ou características do ambiente atual ou novas tecnologias, mediante escopo previamente definido;
- 3.5.2.3.2.** Instalação e configuração de novos componentes de infraestrutura, mediante solicitação da CONTRATANTE;
- 3.5.2.3.3.** Implantação de mudanças significativas na arquitetura de TI, mediante solicitação da CONTRATANTE;
- 3.5.2.3.4.** Elaboração e execução de projetos de atualização tecnológica não contemplados nos serviços de administração e suporte;
- 3.5.2.3.5.** Definição de métricas e indicadores para o Acordo de Nível de Serviço - SLA nas áreas de redes, datacenter e infraestrutura em geral;
- 3.5.2.3.6.** Customização e/ou parametrização (abarcando integração) das ferramentas de TI, incluindo as soluções de Gestão de Identidades, Service Desk, Gestão de Projetos e Portfólio, suíte SOA, entre outras;
- 3.5.2.3.7.** Treinamentos especializados em tecnologias e sistemas utilizados pela CONTRATANTE;
- 3.5.2.3.8.** Elaboração e implementação de programas de certificação de processos (ISO 9000/2000, ISO 27000, ISO 20000, ITIL, COBIT) relacionados à Tecnologia da Informação;
- 3.5.2.3.9.** Auxiliar a CONTRATANTE na avaliação dos requisitos de capacidade das aplicações durante seu planejamento e desenvolvimento, quando for convocada para tal. Os requisitos de capacidade de uma nova aplicação precisam ser entendidos e a infraestrutura ajustada para atender estes novos requisitos;

3.5.2.4. Método de mensuração do serviço

- 3.5.2.4.1.** Conforme estabelecido no Item 2.3.

4. Modelo de gestão de entrega

- 4.1.** A Gestão dos serviços que são escopo da presente contratação envolve os processos de estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua dos serviços, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL em sua versão 3.
- 4.2.** A CONTRATADA deverá seguir os processos adotados pela CONTRATANTE, baseados no framework supracitado.
- 4.3.** A CONTRATANTE prima pela adoção das melhores práticas na prestação de serviços por meio de processos estruturados e praticados por profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TI escopo deste termo de referência.
- 4.4.** Para a execução do contrato será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a

CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

- 4.5. Os serviços executados no escopo da contratação envolvem a execução de atividades pontuais, para atendimento as necessidades específicas, e atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua.
- 4.6. Não obstante a fiscalização contratual empreendida pela CONTRATANTE, a prestação dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 4.7. A CONTRATADA deverá designar profissional responsável pela administração do contrato, denominado preposto, representante da CONTRATADA perante a CONTRATANTE, atuando nos seguintes aspectos:
 - 4.7.1. Representação da CONTRATADA no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato;
 - 4.7.2. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;
 - 4.7.3. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações da CONTRATANTE;
 - 4.7.4. Gerenciamento dos recursos utilizados na execução do contrato;
 - 4.7.5. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação de pontos de controle e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;
 - 4.7.6. Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações da CONTRATANTE;
 - 4.7.7. Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão;
 - 4.7.8. Interagir com o líder de serviço ou fiscal do contrato para resolução de problemas, alinhamento de demandas ou outras tarefas de gestão que demandem a presença de um representante da CONTRATADA;
 - 4.7.9. Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos e políticas de segurança adotadas na CONTRATANTE;

5. Iniciação, Transição e Transformação dos serviços

5.1. Disposições gerais

- 5.1.1. A fim de assegurar a correta absorção dos serviços pela CONTRATADA, bem como a apropriada evolução da qualidade dos serviços prestados, estabelece-se que a prestação dos serviços descritos neste termo de referência será organizada nas seguintes etapas:
 - 5.1.1.1. **Iniciação:** período entre a emissão da OS de início dos serviços e apresentação dos planos de transição e transformação pela CONTRATADA;
 - 5.1.1.2. **Transição de serviços:** período em que a CONTRATADA desempenhará as atividades de levantamento de dados inicial e documentação dos processos e do ambiente tecnológico necessárias para início da operação do ambiente por parte da CONTRATADA;

5.1.1.3. Transformação de serviços: período após o fim da transição em que a CONTRATADA inicia a operação e implantará as melhorias de processo e novas tecnologias necessárias para a evolução da qualidade dos serviços de TI previstos neste termo de referência;

5.1.1.4. Suporte continuado: Período após a finalização das atividades de transformação dos serviços em que são remuneradas atividades rotineiras e atividades projetizadas solicitadas pela CONTRATANTE.

5.1.2. Para conduzir os processos de transição e transformação de serviços a CONTRATADA utilizará profissional denominado Gerente de Projeto, de acordo com o perfil profissional detalhado no **ANEXO VI – Perfis Profissionais** (Gerência de Serviços).

5.1.2.1. A CONTRATADA poderá utilizar outros recursos técnicos necessários para desenvolver as atividades de transição e transformação.

5.2. Iniciação:

5.2.1. Os planos de transição e transformação devem ser entregues pela CONTRATANTE no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da emissão da Ordem de Serviço de início dos serviços.

5.2.1.1. Os planos de transição e transformação devem assegurar que as tarefas sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel nesse processo.

5.2.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar na ocasião da entrega do plano de transição e transformação os requerimentos de quantidades de posições de trabalho (mesas e desktops) a serem disponibilizados pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços;

5.2.1.3. A CONTRATADA deverá entregar junto aos planos de transição e transformação a identificação e a documentação dos profissionais que atuarão nas etapas de transição e transformação do contrato;

5.2.2. Durante a etapa de iniciação não há faturamento de serviços por parte da CONTRATADA;

5.3. Transição de Serviços:

5.3.1. Durante o período de transição a CONTRATADA deverá obter e documentar as informações necessárias ao início efetivo da prestação dos serviços;

5.3.2. O gerente de projetos designado para a transição de serviços participará de reuniões periódicas com a CONTRATANTE a fim de prestar contas do andamento e planejamento das atividades;

5.3.3. Após a entrega do relatório de Transição pela CONTRATADA e seu devido aceite pela CONTRATANTE, o período de transição será encerrado e a CONTRATANTE emitirá a primeira Ordem de Serviço para a prestação dos serviços de natureza rotineira descritos neste termo de referência;

5.3.3.1. A CONTRATADA será então responsável direta pela prestação destes serviços e a CONTRATANTE estará isenta de qualquer responsabilidade pela operação a partir daquele momento.

5.3.4. Durante a etapa de transição de serviços não há faturamento de serviços por parte da CONTRATADA;

- 5.3.5.** Neste período, observando os cuidados necessários para não haver interferência nos serviços atualmente prestados, a CONTRATADA deverá:
- 5.3.5.1.** Efetuar entrevistas com os técnicos que atualmente possuem conhecimento do ambiente;
 - 5.3.5.2.** Efetuar vistorias nas instalações de tecnologia objeto deste termo de referência;
 - 5.3.5.3.** Efetuar o inventário físico dos ativos de TI em uso e que serão gerenciados cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo deste termo de referência;
 - 5.3.5.3.1.** Inventário físico inicial deverá contemplar minimamente as informações de tipo de equipamento, marca, modelo, número de série, hostname (se aplicável) localização (incluindo andar) e usuário responsável;
 - 5.3.5.4.** Efetuar o inventário físico dos ativos de TI armazenados em áreas de estoque e que ficarão sob sua guarda após a transição;
 - 5.3.5.5.** Coletar dados de usuários e senhas necessários para prestação dos serviços;
 - 5.3.5.6.** Levantar os procedimentos básicos, endereços de e-mail, telefones, contatos e fluxos de atendimento necessários para a prestação dos serviços;
- 5.3.6.** A CONTRATADA deverá verificar o nível de maturidade em Gerência de Serviços de TI e propor a CONTRATANTE ações de melhorias para gestão do ambiente;
- 5.3.7.** A CONTRATANTE envidará esforços no sentido de conduzir um programa de comunicação intensivo antes e durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo (ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores, etc.) explicando o racional e o impacto do movimento em andamento. A CONTRATANTE pode, a qualquer momento, solicitar apoio da CONTRATADA selecionada para suportar esta atividade.
- 5.3.8.** A CONTRATANTE avaliará as ferramentas de monitoração e Service Desk de TI da CONTRATANTE e apresentará, caso necessário, planejamento de melhorias a ser executado durante a fase de Transformação de Serviços a fim de assegurar a conformidade das ferramentas com as especificações estabelecidas nesse Termo de Referência.
- 5.3.8.1.** A CONTRATADA poderá propor a substituição das ferramentas de monitoração e Service Desk de TI, desde que não haja custo para a CONTRATANTE e que sejam aderentes às necessidades de negócio da CONTRATANTE e com as disposições constantes neste Termo de Referência;
 - 5.3.8.1.1.** Nesse caso, a CONTRATANTE avaliará a proposta e acatará ou não a sugestão.
- 5.3.9.** O Relatório de Transição de Serviços deverá conter no mínimo os seguintes aspectos:
- 5.3.9.1.** Inventário físico dos ativos de TI em operação;
 - 5.3.9.2.** Inventário físico dos ativos de TI em estoque;
 - 5.3.9.3.** Inventário lógico dos ativos identificados de acordo com as várias rubricas de prestação de serviços;
 - 5.3.9.4.** Procedimentos básicos de trabalho que serão utilizados durante o período de transformação;
 - 5.3.9.5.** Identificação e documentação dos profissionais que serão utilizados na prestação dos serviços;

5.3.9.6. Identificação dos riscos inerentes ao ambiente de TI da CONTRATANTE que podem comprometer a prestação dos serviços objeto deste termo de referência com sugestões de ações de mitigação;

5.3.9.7. Avaliação das ferramentas de monitoração e Service Desk de TI;

5.4. Transformação de Serviços

5.4.1. O gerente de projetos designado para a Transformação de Serviços participará de reuniões periódicas com a CONTRATANTE a fim de prestar contas do andamento e planejamento das atividades;

5.4.2. Em conformidade com os levantamentos técnicos efetuados durante a fase de Transição de Serviços e avaliação das ferramentas de monitoração e Service Desk de TI pela CONTRATADA, durante a etapa de transformação de serviços a CONTRATADA deverá promover melhoras nas ferramentas existentes ou implantar no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, no mínimo, os seguintes projetos de melhoria do ambiente sem custo adicional para a CONTRATANTE:

5.4.2.1. Solução de monitoração de infraestrutura, conforme Anexo III

5.4.2.2. Ferramenta de Service Desk, conforme Anexo IV

5.4.2.2.1. A ferramenta de Service Desk deverá ser implementada parametrizada de modo a suportar os processos de trabalhos aprovados pela CONTRATANTE;

5.4.2.3. Processos de Gestão de Incidentes, Requisições, Ativos, Mudanças, Problemas, Configuração, Problemas, Capacidade e Nível de Serviço

5.4.3. A CONTRATANTE deverá emitir termo de aceite para cada um dos entregáveis estabelecidos para a Transformação de Serviços;

5.4.4. Durante o período de Transformação de Serviços a CONTRATADA poderá faturar os serviços prestados referentes ao suporte, operação e manutenção do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, conforme metodologia estabelecida no item 2 (Modelo de faturamento).

5.4.5. A CONTRATANTE poderá solicitar atividades projetizadas durante a etapa de Transformação de Serviços utilizando a metodologia estabelecida no item 2 (Modelo de faturamento).

5.5. Suporte continuado

5.5.1. Após a fase de transformação inicia-se a fase de suporte continuado. Neste período os novos processos e ferramentas de monitoração e Service Desk já estão estabelecidos e são utilizados para a prestação dos serviços;

5.5.2. A CONTRATANTE poderá solicitar atividades projetizadas para melhorias ou evoluções do ambiente de TI durante esta etapa utilizando a metodologia estabelecida no item 2 (Modelo de faturamento).

5.6. Documentação

5.6.1. As disposições trazidas nos itens 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 são passíveis de documentação obrigatória dos procedimentos pela CONTRATADA em quaisquer hipóteses de inclusão ou alteração de serviços, devendo tal documentação ser mantida atualizada pela CONTRATADA em repositório designado pela CONTRATANTE.

5.7. Entregáveis

5.7.1. A tabela abaixo apresenta os principais marcos referentes aos períodos de iniciação, transição e transformação de serviços:

Etapa	Marco
Iniciação	Apresentação dos planos de transição e transformação de serviços
Transição	Apresentação do Relatório de Transição de Serviços
Transição	Fim da transição e início da operação
Transformação	Solução de monitoração implementada, gerenciando os servidores e equipamentos de rede da CONTRATADA e
Transformação	Ferramenta de Service Desk
Transformação	Medição do Nível de Serviço – SLA
Transformação	Documentação e implementação dos processos de Gestão de Incidentes, Requisições, Mudanças, Ativos e Nível de Serviço
Transformação	Documentação e implementação dos processos de Gestão de Configuração

5.7.2. Os prazos e penalidades pelo não cumprimento estão estabelecidos no item 7.2.3.4 deste Termo de Referência.

6. Controle de Qualidade e Pagamento

6.1. Para garantir que a CONTRATADA preste um serviço de qualidade, são estabelecidas nesse Termo de Referência metas para o Acordo de Nível de Serviço - SLA. O descumprimento destas metas afetará o valor a ser faturado pelo serviço efetivamente prestado, sem prejuízo da aplicação de sanções pelo não cumprimento das obrigações contratuais.

6.1.1. Como metas de nível de serviço serão medidas:

- 6.1.1.1. a disponibilidade de servidores (físicos ou virtuais), firewalls e switches de datacenter, e
- 6.1.1.2. o tempo e qualidade do atendimento;

6.2. A apuração da disponibilidade de servidores (físicos ou virtuais), firewalls e switches de datacenter será feita com as informações constantes no relatório de disponibilidade gerado por sistema de monitoramento da CONTRATANTE, e terá as seguintes definições:

6.2.1. Os períodos registrados como indisponíveis, mediante aprovação do líder de serviço da CONTRATANTE, poderão ser considerados disponíveis nos seguintes casos:

- 6.2.1.1. Decorrentes de janelas de mudanças autorizadas pela Contratante, e de acordo com o processo de mudança da Contratante.
- 6.2.1.2. Eventuais alarmes indevidos de indisponibilidade registrados na ferramenta de monitoração (falsos positivos), devidamente fundamentados.

6.3. A apuração do tempo e qualidade do atendimento de demandas será feita com base no relatório do sistema de atendimento (*service desk*) da CONTRATANTE, de acordo com o processo definido pela unidade de TI da SF, e nos padrões internacionais, e possuem as seguintes definições:

6.3.1. Serão considerados para fins de medição do atendimento como indicador de nível de serviço os chamados reativos, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda do chamado;

- 6.3.1.1.** Entende-se como chamados reativos aqueles abertos por usuários detentores dos objetos do contrato ou responsáveis pela TI da SF;
- 6.3.2.** No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou nos casos nos quais os chamados não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.3.3.** Para fins de cálculo do nível de serviço não serão consideradas como atendidas satisfatoriamente:
- 6.3.3.1.** As solicitações declaradas pelo usuário como não atendidas, ou
- 6.3.3.2.** Atendidos fora dos prazos estabelecidos;
- 6.3.4.** O sistema de atendimento deverá permitir que o demandante do chamado conteste o fechamento do chamado, o horário de abertura e fechamento;
- 6.4.** Quando não forem atingidos os níveis de serviços exigidos, a CONTRATANTE aplicará reduções no pagamento (glosas), de forma a retratar que a qualidade dos serviços recebidos não foi de acordo com a qualidade exigida em contrato.
- 6.5.** As glosas serão calculadas e aplicadas:
- 6.5.1.** Sobre o valor do faturamento do mês referente ao serviço a ser glosado;
- 6.5.1.1.** Para fins desse cálculo não será considerado o faturamento proveniente de atividades projetizadas.
- 6.5.1.2.** Essas glosas não excederão a 20% (vinte por cento) do valor total do faturamento do mês;
- 6.6.** A aplicação das glosas definidas nesse Termo de Referência não exclui a aplicação das sanções e penalidades cabíveis.
- 6.7.** As reduções de pagamento (glosas) decorrentes do descumprimento de Acordos de Nível de Serviço - SLA não são interpretadas como penalidades, e sim como adequações pelo não atendimento das metas estabelecidas.
- 6.8.** A CONTRATADA só poderá faturar os serviços executados após o fechamento dos relatórios de serviços do mês.
- 6.9.** A degradação reiterada dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência pode constituir infração e justificar a rescisão contratual, conforme estabelecido na legislação aplicável.
- 6.10.** Os chamados serão categorizados conforme a tabela abaixo:

Incidentes / Requisições	Descrição	Tempo de Resolução (horas)	Meta exigida	Glosa aplicável (sobre o tipo de serviço)
Severidade 1	Serviço indisponível para grande número de usuários e/ou com alta degradação de performance. Serviço indisponível para o público externo (contribuintes, cidadãos, etc.). Serviço de impressão de auto de infração indisponível. Incidente que torne indisponível processos críticos para o negócio. Incidentes relacionados a usuários críticos (limitado a 2% dos usuários).	2	95% satisfatórios	2% + (0,8% para cada incidente fora da SLA e por dia de atraso na resolução)

Severidade 2	Serviço degradado, com risco iminente de indisponibilidade ou indisponível. Incidentes relacionados a usuários de alta prioridade (limitado a 3% dos usuários).	4	95% satisfatórios	2% + (0,3% para cada incidente fora da SLA e por dia de atraso na resolução)
Severidade 3	Serviço apresentando problemas sem indisponibilidade ou degradação de performance para os usuários, eventos de alertas proativos sem impacto de negócios.	6	95% satisfatórios	2% + (0,1% para cada incidente fora da SLA e por dia de atraso na resolução)
Requisições Rotineiras	Criação de usuários nos sistemas, execução de relatórios já existentes, dúvidas de uso de sistemas, passagem de cabos instalação e remanejamento de pontos de rede e estações de trabalho, e demais requisições de serviços descritas neste termo de referência relacionadas ao atendimento ao usuário final.	12	95% satisfatórios	2% + (0,05% para cada requisição fora da SLA e por dia de atraso)
Requisições Rotineiras de DevOps / Aplicações	Instalação, atualização ou configuração de aplicações, execução de rotinas, scripts e jobs relacionados a aplicações, execução de scripts de bancos de dados, instalação ou configuração de certificados digitais de aplicação, ajustes em esteiras de CI/CD e atividades correlatas	8	95% satisfatórios	2% + (0,05% para cada requisição fora da SLA e por dia de atraso)
Requisições Rotineiras de Datacenter	Criação de regras em firewalls, execução de rotinas pré-definidas (jobs), criação/expansão de file systems, e demais requisições de serviços descritas neste termo de referência relacionadas aos serviços do grupo III	24	95% satisfatórios	2% + (0,05% para cada requisição fora da SLA e por dia de atraso)

6.10.1. A classificação dos chamados será realizada de acordo com as atuais práticas de mercado, a critério da CONTRATANTE, e formalizadas em reunião de trabalho específica, que será realizada até o final da etapa de transformação.

6.10.1.1. A CONTRATADA poderá se manifestar em relação à metodologia de classificação, sendo necessária a apresentação de critérios técnicos e objetivos, passíveis de comprovação por parte da CONTRATANTE.

6.10.1.2. A CONTRATANTE decidirá sobre a pertinência das alegações da CONTRATADA quanto à classificação dos chamados.

6.10.2. A CONTRATANTE poderá alterar a classificação dos incidentes e requisições de acordo com o impacto gerado.

6.10.3. Para requisições que necessitem de planejamento prévio, o prazo de execução deverá ser acordado entre as partes;

6.10.4. As horas de atendimento definidas nesta tabela serão contadas de acordo com o horário de cobertura definido para cada serviço.

6.11. Para os servidores suportados pelos serviços deste Termo de Referência, será mensurada a disponibilidade, e o não atingimento das metas ensejará aplicação de glosas, conforme tabela abaixo:

Ambientes	Metas exigidas	Glosas aplicáveis
Produção	95% dos servidores acima de 99% de disponibilidade e 100% dos servidores acima de 98% de disponibilidade	5% + (1% para cada 1% abaixo de uma das metas exigidas)
Não Produção	95% dos servidores acima de 97% de disponibilidade e 100% dos servidores acima de 95% de disponibilidade	3% + (1% para cada 1% abaixo de uma das metas exigidas)

6.11.1. Entende-se por disponibilidade o percentual de tempo no qual o servidor estava acessível aos usuários;

6.11.2. A disponibilidade será calculada utilizando a seguinte fórmula:

HI = Quantidade de horas nas quais o servidor ficou indisponível, fora das janelas de manutenção;

HU = Total de horas no mês;

% disponível = $1 - (HI / HU)$

6.11.3. As janelas de manutenção deverão ser acordadas entre as partes;

6.12. A CONTRATANTE realizará a cada seis meses, a contar do início do contrato, pesquisa de satisfação com todos seus usuários.

6.12.1. A pesquisa de satisfação será utilizada para determinar um fator de redução nas glosas do faturamento mensal para o semestre subsequente.

6.12.2. A pesquisa avaliará o serviço prestado como bom, médio ou ruim, sendo que a avaliação predominante determinará o fator de redução:

Avaliação	Fator de Redução
Bom	0,5
Médio	0,8
Ruim	1

O valor total da glosa de cada mês a ser considerado é o valor da glosa aferido no mês multiplicado pelo Fator de Redução da pesquisa de satisfação mais recente.

6.12.3. O atraso pela Contratada na execução da pesquisa de satisfação semestral implica a utilização de fator de redução Ruim (1).

6.12.4. No primeiro semestre de execução dos serviços, enquanto não houver a primeira pesquisa de satisfação, será considerado o fator de redução Médio (0,8).

7. Sanções

7.1. Definições gerais

7.1.1. Sem prejuízo das demais sanções e penalidades cabíveis a CONTRATADA ficará sujeita, ainda, a aplicação das penalidades descritas abaixo, devidamente amparadas na legislação aplicável.

7.1.2. A aplicação das sanções será previamente comunicada por escrito à CONTRATADA, que pode usufruir do seu direito de resposta e ampla defesa.

7.1.3. As sanções administrativas previstas no Contrato e Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis, garantido o contraditório e a ampla defesa, conforme legislação aplicável.

7.2. Sanções em espécie

7.2.1. Advertência por descumprimento de qualquer obrigação para a qual não haja penalidade específica. Na reincidência será aplicada multa de 3% (três por cento) sobre o valor do faturamento do mês anterior ao da ocorrência;

7.2.2. Multas aplicadas com o seguinte valor absoluto:

7.2.2.1. R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), em caso de inexecução da obrigação assumida, aplicada tanto tendo a execução sido iniciada ou na recusa de se iniciar;

7.2.2.2. R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

7.2.3. Multas aplicadas sobre o valor total do contrato nos seguintes percentuais:

7.2.3.1. 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso, limitado a 20%, para início da transferência de conhecimento e tecnologia à equipe indicada pela CONTRATANTE, independentemente das demais sanções cabíveis;

7.2.3.2. 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, para início da execução do contrato, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%. No caso de o atraso perdurar por prazo superior a 10 dias úteis, o contrato poderá ser rescindido, com base na legislação aplicável, independentemente das demais sanções cabíveis;

7.2.3.3. 10% do valor restante do contrato no caso de rescisão contratual por causa de baixa qualidade dos serviços prestados;

7.2.3.4. Para os casos de não atendimento, por parte da CONTRATADA, das etapas, marcos e prazos estipulados, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Etapa	Marco	Prazo para conclusão a contar da emissão da Ordem de Serviço Inicial	Multa aplicável sobre o valor do contrato
Iniciação	Apresentação dos planos de transição e transformação de serviços	15 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Documentação dos processos de Gestão de Mudanças, Incidentes e Requisições	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Apresentação do Relatório de Transição de Serviços	45 dias	0,05% por dia de atraso
Transição	Fim da transição e início da operação	45 dias	0,05% por dia de atraso

Transformação	Nova plataforma de monitoração implementada, gerenciando os servidores e equipamentos de rede da CONTRATADA	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Ferramenta de Service Desk	4 meses	0,05% por dia de atraso
Transformação	Criação de dashboards de monitoração para principais aplicações e componentes de infraestrutura de SF	7 meses	0,05% por dia de atraso

7.2.4. Multas aplicadas sobre o faturamento mensal das atividades rotineiras, nos seguintes percentuais, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

- 7.2.4.1.** 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, pela não substituição de profissional em até 30 dias corridos, quando requisitado pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 1.6.17;
- 7.2.4.2.** 0,2% (dois décimos por cento), por dia, por linha de serviço, por profissional que não atenda às exigências de perfil descritas no Anexo V;
- 7.2.4.3.** 0,2% (dois décimos por cento), por dia de atraso, pelo não cumprimento do prazo de 15 (quinze) dias para iniciar a prestação dos serviços descritos em ordem de serviço, a partir de sua emissão;
- 7.2.4.4.** 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso, no caso de não cumprimento do tempo de atendimento, para as convocações para reuniões e requisição de entrega de relatórios demandados pelos gestores da SF, conforme procedimento apresentado no item 1.6.29.

7.2.5. Multas sobre atividades projetizadas:

- 7.2.5.1.** Para os casos de não atendimento dos prazos, de acordo com a tabela abaixo, limitado no mínimo a 0,5% do valor total do contrato e no máximo a 20%:

Atividade	Tempo de Atendimento	Multa aplicável
Confecção da Estimativa Prévia de Atividade Projetizada	Até 15 (quinze) dias após o envio da requisição.	R\$250 por dia de atraso
Entrega final das atividades definidas na Atividade Projetizada	De acordo com o prazo acordado durante a emissão da OS	5% sobre o valor da OS acrescido de 0,5% por cada dia de atraso

Em casos de atividades projetizadas de alta complexidade, a critério da CONTRATANTE, os pedidos de prorrogação de prazo para confecção da Estimativa Prévia de Atividade Projetizada do projeto poderão ser autorizados, desde que devidamente fundamentados pela CONTRATADA.

7.2.5.1.1. O prazo para entrega final das atividades definidas na Atividade Projetizada é definido na Ordem de Serviço e respectivos ajustes.

8. Transferência de conhecimento e tecnologia

8.1. Disposições gerais

8.1.1.A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação da CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na prestação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual, da seguinte forma:

8.1.1.1. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção dos serviços:

8.1.1.1.1. Responsável: CONTRATADA

8.1.1.1.2. Início: No mínimo 90 dias antes do encerramento contratual;

8.1.1.1.3. Fim: Dia anterior ao término do contrato;

8.1.1.2. Disponibilização de todas as autenticações de acesso aos equipamentos, programas, suporte técnico, sistemas e documentos sob responsabilidade da CONTRATADA:

8.1.1.2.1. Responsável: CONTRATADA

8.1.1.2.2. Início: No mínimo 90 dias antes do encerramento contratual;

8.1.1.2.3. Fim: Dia anterior ao término do contrato;

8.1.1.3. Transferência de conhecimento. Repasse de conhecimento a cada atualização do ambiente de infraestrutura de TI quando da implantação de alterações na arquitetura existente:

8.1.1.3.1. Responsável: CONTRATADA

8.1.1.3.2. Início: Início da execução do contrato;

8.1.1.3.3. Fim: Término do contrato;

8.1.1.4. Forma de transferência:

8.1.1.4.1. Fornecimento de subsídios tais como a disponibilização de toda documentação gerada a partir de modificação/atualização das soluções e serviços de infraestrutura; manuais de instalação, configuração e operação do software em sua última versão; relatórios gerenciais e técnicos, de forma que a equipe técnica indicada pela CONTRATANTE obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução, estando capacitados ao final do serviço contratado a manter os serviços.

8.1.1.4.2. Os documentos técnicos produzidos pela CONTRATADA, a respeito da prestação de serviço prevista neste documento, são de propriedade da CONTRATANTE, sendo seu conteúdo divulgado apenas com a expressa autorização desta.

8.1.1.4.3. Os sistemas de propriedade da CONTRATADA, utilizados na gestão da solução prevista neste Termo de Referência, deverá gerar base de dados disponibilizada em meio magnético, ótico e relatório em papel, com formato definido pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATANTE poderá solicitar a sua emissão em qualquer tempo para fins de auditoria, e no final do contrato para fins de transferência de conhecimento.

ANEXO II – Detalhamento dos Serviços

Os serviços descritos a seguir representam um rol exemplificativo, mínimo, de atividades que devem ser executadas proativamente pela CONTRATADA e que podem ser demandados pela CONTRATANTE.

1. Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, telefonia e mensageria, dispositivos de usuários finais, suas ferramentas e funcionalidades, e infraestruturas físicas de redes

1.1. Os serviços contemplam a operação do suporte de primeiro, segundo e terceiro nível ao usuário final da CONTRATANTE, bem como a execução de tarefas de administração, atualização, configuração, customização, instalação e suporte das estações de trabalho físicas ou virtuais, *totens*, *notebooks* e *dockstations*, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

1.1.1. Organizar, administrar e executar os serviços de *service desk* de tecnologia da informação para a CONTRATANTE;

1.1.2. Funcionar como ponto único de contato entre usuários finais e a área de TI da CONTRATANTE;

1.1.3. Efetuar o registro dos incidentes e requisições abertos por telefone, e-mail ou outra ferramenta que não registre automaticamente na Central de Serviços e redirecioná-los para a área resolvedora;

1.1.4. Fazer o diagnóstico inicial e efetuar a categorização do chamado;

1.1.5. Priorizar o chamado de acordo com a severidade, obedecidos os processos aprovados pela CONTRATANTE;

1.1.6. Executar procedimentos para criação e remoção de identidades, concessão, alteração e remoção de acessos à rede ou aplicações de acordo com as normas estabelecidas;

1.1.7. Executar scripts de atendimento e diagnóstico para problemas de TI de acordo com as soluções documentadas na base de conhecimento pelas demais áreas de suporte de tecnologia;

1.1.8. Efetuar contato telefônico, abrir chamado e acompanhar a resolução / atualização do status nos demais fornecedores de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE quando o incidente não puder ser atendido pelas demais equipes de suporte;

1.1.9. Atendimento local de chamados que não puderem ser atendidos remotamente;

1.1.9.1. Entende-se por atendimento remoto aqueles realizados com ou sem a utilização de ferramentas de acesso remoto, por equipe da CONTRATADA, nas dependências da CONTRATANTE.

1.1.10. Prestar suporte a aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, inclusive quanto a esclarecimento de dúvidas sobre a utilização das mesmas;

1.1.11. Instalação, configuração, diagnóstico e correção de softwares nas estações de trabalho;

1.1.12. Efetuar a instalação de sistema operacional em estações de trabalho, desktops, notebooks e similares;

1.1.13. Manter atualizada a política de segurança e versões de software nas estações de trabalho;

1.1.14. Criar, instalar e manter imagem padrão de sistema operacional para estações de trabalho e automações via login script;

1.1.15. Efetuar diagnóstico de problemas de hardware e substituição de peças a partir do estoque fornecido pela CONTRATANTE em estações de trabalho, desktops, notebooks e similares fora de garantia;

1.1.16. Instalar, remanejar ou remover fisicamente estações de trabalho, totens, notebooks;

- 1.1.17.** Controlar e movimentar os estoques de ativos de TI da CONTRATANTE, tais como servidores, equipamentos de rede, estações de trabalho, totens, notebooks, softwares, licenças, cabos metálicos e ópticos, conectores, *patch panels*, insumos de TIC em geral e peças de reposição, obedecendo ao processo de trabalho aprovado pela CONTRATANTE;
- 1.1.17.1.** Estão incluídas as atividades de recebimento e despacho de ativos de TI, como recebimento de estações de trabalho de fornecedores e despacho de peças para os laboratórios de TI da CONTRATANTE;
- 1.1.17.2.** Os estoques de ativos de TI deverão ser mantidos nas dependências da CONTRATANTE, em local definido pela CONTRATANTE. Em nenhuma hipótese será permitido o armazenamento de ativos de TI da CONTRATANTE fora das dependências da CONTRATANTE;
- 1.1.17.3.** A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a necessidade de reposição de estoques, de acordo com o processo aprovado pela CONTRATANTE;
- 1.1.18.** A CONTRATADA deverá realizar a identificação, controle, registro, relatório e auditoria de informações relacionadas ao inventário de ativos de TI presentes no parque tecnológico de SF;
- 1.1.18.1.** Entende-se por ativos de TI todo o hardware e software presentes no parque tecnológico de SF;
- 1.1.19.** A CONTRATADA será responsável por manter as informações dos ativos de TI atualizadas;
- 1.1.20.** A CONTRATADA deverá fornecer relatórios relacionados aos ativos de TI sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- 1.2.** Os serviços contemplam instalar fisicamente, suportar, realizar manutenção e remanejar os ativos de rede da CONTRATANTE, tais como *switches*, *patch panels*, cabos e fibras da CONTRATANTE, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
- 1.2.1.** Instalar fisicamente e remanejar switches e access-points;
- 1.2.2.** Acompanhar qualquer mudança ou reestruturação física que envolva os serviços de rede LAN, MAN e WAN;
- 1.2.3.** Instalação e remanejamento de pontos de rede LAN;
- 1.2.3.1.** A CONTRATANTE poderá solicitar a instalação e/ou o remanejamento de até 15 (quinze) pontos de rede LAN por mês.
- 1.2.4.** Realizar diagnóstico e reparos de problemas físicos nas redes LAN;
- 1.2.5.** Abrir chamados na(s) prestadora(s) de serviços de redes e acompanhar o andamento dos mesmos;
- 1.2.6.** Realizar a instalação, manutenção e organização física da rede LAN, passagem de cabos de voz sobre IP e de dados (ópticos ou não), crimpagem e fusão, além de outras atividades necessárias à organização, estruturação e integração da rede LAN da CONTRATANTE.
- 1.2.7.** Todas as ferramentas necessárias à realização das atividades deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, tais como alicates, localizadores de cabos e fibras, clivadores de fibras óticas, etiquetadoras, dentre outros necessários à realização dos serviços desse Termo de Referência;
- 1.2.7.1.** A CONTRATADA é responsável por fornecer os insumos necessários para a utilização das ferramentas empregadas na prestação dos serviços, tais como, baterias, pilhas e etiquetas;

1.2.8.A CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento dos insumos utilizados na prestação desse serviço, tais como cabos, fibras e conectores necessários à interconexão das redes LAN da CONTRATANTE;

1.2.9.Todos os métodos empregados na prestação desse serviço deverão garantir a compatibilidade com a infraestrutura existente.

1.3. Os serviços contemplam a execução de tarefas de administração, atualização, configuração, customização, instalação e suporte dos aparelhos de telefone VOIP, *tablets*, *thinclients*, impressoras, copiadoras, *scanners*, *faxes* e *smartphones*, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

1.3.1.Efetuar diagnóstico de problemas de hardware e substituição de peças a partir do estoque fornecido pela CONTRATANTE;

1.3.2.Instalar, remanejar ou remover fisicamente aparelho de telefone VOIP, *tablets*, *thinclients*, impressoras, copiadoras, *scanners*, *faxes* e *smartphones*;

1.3.3.Controlar e movimentar os estoques de ativos de TI da CONTRATANTE, como aparelho de telefone VOIP, *tablets*, *thinclients*, impressoras, copiadoras, *scanners*, *faxes* e *smartphones*, insumos de TIC em geral e peças de reposição, obedecendo ao processo de trabalho aprovado pela CONTRATANTE;

1.3.3.1. Estão incluídas as atividades de recebimento e despacho de ativos de TI, como recebimento de aparelhos de telefones IP e impressoras de fornecedores e despacho de peças para os laboratórios de TI da CONTRATANTE;

1.3.3.2. Os estoques de ativos de TI deverão ser mantidos nas dependências da CONTRATANTE, em local definido pela CONTRATANTE. Em nenhuma hipótese será permitido o armazenamento de ativos de TI da CONTRATANTE fora das dependências da CONTRATANTE;

1.3.4.A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a necessidade de reposição de estoques, de acordo com o processo aprovado pela CONTRATANTE;

2. Serviço de monitoração de TI

2.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo do ambiente da CONTRATANTE.

2.2. Os sistemas de monitoramento deverão operar 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2.3. O monitoramento deverá gerar uma base histórica de monitoramento dos ativos de TI.

2.4. O monitoramento deverá enviar mensagens, de acordo com os filtros de criticidade dos incidentes definidos pela CONTRATANTE, para os destinatários por ela estabelecidos;

2.5. É responsabilidade da CONTRATADA alertar os Líderes de Serviço e/ou Fiscais de Contrato de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI;

2.6. Criação de lista com todos os contatos para acionamentos, contendo quem deverá ser acionado por tipo de alarme e incidente, incluindo acionamento de empresas terceiras e servidores da CONTRATANTE.

2.7. Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente da CONTRATANTE, servidores e ativos de rede, fitoteca, *storages*, circuitos de comunicação de dados, sistemas e serviços, bem como dos demais ativos de TI. Devem também realizar a identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e

acionamento dos responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito;

2.8. Os serviços contemplam a monitoração proativa do ambiente da CONTRATANTE, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

2.8.1. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura da CONTRATANTE no servidor de gerência de rede e na base de gestão de configuração.

2.8.2. Acompanhar chamados técnicos nos fabricantes das soluções instaladas;

2.9. Propor o Plano de Monitoramento. Tal documento deve conter as seguintes informações:

2.9.1. Processos para resolução automática dos alarmes identificados como incidentes, sempre que possível;

2.9.2. Processos para resolução manual dos alarmes identificados como incidentes, sempre que não for possível a resolução automática;

2.9.3. Processos para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução no console de monitoração;

2.9.4. Processos para geração e divulgação de relatórios operacionais e gerenciais;

2.9.5. Processos para integração das ferramentas de monitoramento à solução de *Service Desk*;

2.10. Realizar as tarefas de resposta aos incidentes e verificar o sucesso das tarefas automatizadas;

2.11. Manter integração com a ferramenta de Central de Serviços

2.12. São passíveis de monitoração todos os ativos de TI que compõe o parque tecnológico utilizado pela CONTRATANTE;

2.12.1. Entende-se como ativos de TI, para fins de monitoração, servidores físicos ou virtuais, *switches*, roteadores, *proxies*, *firewalls*, balanceadores de carga, totens, impressoras aplicações, bancos de dados, *links* de comunicação, páginas *web*, dentre outros;

2.12.2. A CONTRATADA poderá monitorar outros ativos de TI, além daqueles escolhidos pela CONTRATANTE, desde que façam parte do parque tecnológico utilizado pela CONTRATANTE;

3. Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes

3.1. Os serviços contemplam a execução de tarefas administração, atualização, configuração, customização, instalação e suporte dos ativos de rede, tais como *switches*, *access-points*, roteadores, dentre outros, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

3.1.1. Acompanhar qualquer mudança ou reestruturação física que envolva os serviços de redes;

3.1.2. Planejar, aplicar e validar regras de priorização de tráfego para aplicações e serviços em uso na rede da CONTRATANTE;

3.1.3. Realizar diagnóstico de problemas nas redes;

3.1.4. Abrir chamados na(s) prestadora(s) de serviços de redes e acompanhar o andamento dos mesmos;

3.1.5. Executar procedimentos aprovados para restauração ou provisão de serviços de rede;

3.1.6. Prestar suporte à equipe em caso de falhas nos serviços e ativos de rede;

3.1.7. Configurar os softwares de gerenciamento dos ativos e serviços de rede;

3.1.8. Executar a atualização e configuração do firmware dos ativos de rede;

3.1.9. Realizar mudanças e novas configurações, novas implantações e todas as atividades necessárias nos ativos de rede para suportar corretamente os serviços de TI;

3.1.10. Diagnosticar e resolver problemas de desempenho nos ativos de rede;

3.1.11. Contatar, acompanhar a resolução e diagnosticar em conjunto com fornecedores de redes WAN e MAN problemas de conectividade entre as localidades da CONTRATANTE;

3.2. Os serviços contemplam as atividades relacionadas aos ativos e serviços de rede que compõe a integração às soluções de telefonia:

3.2.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar os servidores de colaboração e soluções de comunicação, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção;

3.2.2. Testar e homologar novas versões de sistemas de colaboração, sempre que solicitado;

3.2.3. Administrar e manter os serviços de colaboração;

3.2.4. Gerenciar os usuários, permissões, arquivos e políticas de backup dos sistemas de colaboração;

4. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e armazenamento

4.1. Os serviços contemplam a administração e suporte a infraestrutura do datacenter e *backup*, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

4.1.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar as soluções e sistemas de *backup*, que engloba softwares e configurações de clientes em servidores, *scripts*, e softwares em estações ou dispositivos clientes da solução de *backup*;

4.1.2. Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar as soluções de armazenamento automático. Estão incluídas todas as atividades relativas à solução de armazenamento em rede (Network Attached Storage – NAS e Storage Area Network – SAN).

4.1.3. Aplicação de políticas, execução de tarefas e verificação de logs de *backups* e *restores*, criação e manutenção de *backups*, *scripts*, mídias, notificações e relatórios, e instalação dos clientes de backup.

4.1.3.1. Fazem parte da solução de *backup* todos os ativos (softwares e hardwares) necessários à execução de rotinas de *backup* e *restore* do ambiente da CONTRATADA.

4.1.4. Manter as operações de *backup* e *restore* das informações, seguindo os procedimentos definidos pelo responsável do serviço de administração e suporte às ferramentas de segurança da informação;

4.1.5. Efetuar trocas de cartuchos de fitas entre o cofre de mídia, o robô de *backup* e o local indicado pela CONTRATANTE;

4.1.6. Manter atualizado o inventário de mídias;

4.1.7. Efetuar a limpeza das cabeças de leitura do robô de *backup* por meio de mídias específicas;

4.1.8. Efetuar testes periódicos de *restore* a fim de assegurar o correto funcionamento da solução de *backup* em conformidade com as políticas estabelecidas pela CONTRATANTE;

4.1.9. Realizar operações de *restore*, quando solicitado pela CONTRATANTE;

5. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter.

5.1. Os serviços contemplam a administração e suporte a infraestrutura de datacenter, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- 5.1.1. Instalar e suportar os servidores físicos, ativos de rede e de *backup*, que compõe a infraestrutura do datacenter da CONTRATANTE;
- 5.1.2. Executar a movimentação e organização de ativos do datacenter;
- 5.1.3. Realizar diagnóstico e reparos de problemas físicos nas redes do datacenter;
- 5.1.4. Executar serviços de instalação, manutenção e organização da rede do datacenter, como passagem de cabos de voz sobre IP e de dados (ópticos ou não), crimpagem, fusão, e demais rotinas necessárias.
- 5.1.5. Todas as ferramentas necessárias à realização das atividades deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, tais como alicates, localizadores de cabos e fibras, clivadores de fibras óticas, etiquetadoras, dentre outros necessários à realização dos serviços desse Termo de Referência;
 - 5.1.5.1. A CONTRATADA é responsável por fornecer os insumos necessários para a utilização das ferramentas empregadas na prestação dos serviços, tais como, baterias, pilhas e etiquetas;
- 5.1.6. A CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento dos insumos utilizados na prestação desse serviço, tais como cabos, fibras e conectores necessários à interconexão da rede do datacenter da CONTRATANTE;
- 5.1.7. Todos os métodos empregados na prestação desse serviço deverão garantir a compatibilidade com a infraestrutura existente.

6. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers

- 6.1. Os serviços contemplam a administração e suporte a infraestrutura de virtualização, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 6.1.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar o ambiente de virtualização: ambiente de conectividade virtual, switches virtuais, recursos virtuais, armazenamentos virtuais, servidores de virtualização, servidores e máquinas virtuais, alta-disponibilidade, pool de recursos e quaisquer outras funcionalidades aplicáveis ao ambiente de virtualização, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção;
 - 6.1.2. Executar procedimentos aprovados para criar, manter, deletar, adicionar e remover recursos dos sistemas de virtualização da CONTRATANTE;
 - 6.1.3. Administrar, atualizar, clonar, configurar, customizar, criar e suportar máquinas virtuais e *templates*;
 - 6.1.4. Promover a melhoria de desempenho do ambiente de virtualização;
 - 6.1.5. Realizar suporte aos sistemas do ambiente de virtualização e responder aos chamados;
 - 6.1.6. Acompanhar o uso de recursos físicos pelo ambiente de virtualização, agindo proativamente, antes do esgotamento de recursos físicos;
 - 6.1.7. Os serviços serão executados em servidores de virtualização *standalone*, gerenciados por consoles de administração dedicados ou consoles de administração de servidores virtuais em nuvem, de acordo com os ambientes de TI da CONTRATANTE;
- 6.2. Os serviços contemplam a administração e suporte de infraestrutura de containers, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 6.2.1. Provisionamento de recursos;

- 6.2.2. Definições e configurações de rede e políticas de rede envolvendo clusters de contêineres;
- 6.2.3. Configuração e manutenção de clusters de contêineres, incluindo configuração de nós do cluster, instalação e atualização de softwares, definição de políticas de escalonamento e tolerância a falhas;
- 6.2.4. Gerenciamento de segurança de clusters de contêineres;
- 6.2.5. Ações de melhoria contínua no desempenho, escalabilidade e segurança

7. Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix.

7.1. Os serviços contemplam a administração e suporte aos servidores Linux, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- 7.1.1. Administrar, atualizar, configurar, criar, customizar, instalar e suportar os servidores Linux e Unix, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes da SF, seja on-premise ou Cloud;
- 7.1.2. Criar e alterar scripts tais como Shell Script para automatização de tarefas e serviços nos servidores.
- 7.1.3. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar softwares necessários à criação de ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga.
- 7.1.4. Fazer a gestão do controle de acesso aos recursos compartilhados em ambiente Linux e Unix, como, servidores de arquivos, servidores de impressão, entre outros.
- 7.1.5. Manter a integração do serviço de diretório em ambiente Linux e Unix com as demais ferramentas computacionais utilizadas pela CONTRATANTE;
- 7.1.6. Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar os serviços básicos de rede, em ambiente Linux e Unix;
 - 7.1.6.1. São exemplos de serviços básicos de rede:
 - 7.1.6.1.1. Recuperação de conteúdo (HTTP, FTP, entre outros);
 - 7.1.6.1.2. Acesso remoto (Telnet, SSH, VNC, entre outros);
 - 7.1.6.1.3. Configuração (DHCP, BootP, LDAP, AD, DNS, entre outros);
 - 7.1.6.1.4. Monitoração e gerência (SNMP, entre outros);
 - 7.1.6.1.5. Compartilhamento de recursos (NFS, SMB, IPP, entre outros);
- 7.1.7. Fazer a gestão do sistema de controle de versão (versionamento) em ambiente Linux;

8. Serviço de administração e suporte aos servidores Windows

8.1. Os serviços contemplam a administração e suporte aos servidores Windows, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- 8.1.1. Administrar, atualizar, configurar, criar, customizar, instalar e suportar os servidores Windows, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes da SF, seja on-premise ou Cloud;
- 8.1.2. Criar e alterar scripts tais como PowerShell para automatização de tarefas e serviços nos servidores.
- 8.1.3. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar softwares necessários à criação de ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga, como Microsoft Cluster Service MCSS, Microsoft Network Load Balancing, Bonding, além de outros.

- 8.1.4. Fazer a gestão do controle de acesso aos recursos compartilhados em ambiente Windows, como, servidores de arquivos, servidores de impressão, entre outros.
- 8.1.5. Manter a integração do serviço de diretório em ambiente Windows com as demais ferramentas computacionais utilizadas pela CONTRATANTE;
- 8.1.6. Administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar os serviços básicos de rede, em ambiente Windows;
 - 8.1.6.1. São exemplos de serviços básicos de rede:
 - 8.1.6.1.1. Recuperação de conteúdo (HTTP, FTP, entre outros);
 - 8.1.6.1.2. Acesso remoto (RDP, Telnet, SSH, VNC, entre outros);
 - 8.1.6.1.3. Configuração (DHCP, BootP, LDAP, AD, DNS, entre outros);
 - 8.1.6.1.4. Monitoração e gerência (SNMP, entre outros);
 - 8.1.6.1.5. Compartilhamento de recursos (NFS, SMB, IPP, entre outros);
- 8.1.7. Fazer a gestão do sistema de controle de versão (versionamento) em ambiente Windows;
- 8.1.8. Administração e configuração de ambientes RDS/VDI, incluindo:
 - 8.1.8.1. Provisionamento e implantação de nós;
 - 8.1.8.2. Gerenciamento de usuários, acessos e políticas de segurança;
 - 8.1.8.3. Instalação e manutenção de imagens, perfis e aplicações;

9. Serviço de administração e suporte à servidores de aplicação

- 9.1. Os serviços contemplam a administração e suporte a servidores de aplicações, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes de TI da SF (on-premises e em nuvem), compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 9.1.1. Manter controle e padronização das configurações dos diversos servidores de aplicação;
 - 9.1.2. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar Middlewares (sistemas de software que se executam entre as aplicações e os sistemas operacionais), ou seja, softwares necessários à sustentação de aplicações (Servidores de Aplicação e Servidores Web), como IIS, JBOSS, TomCat, Apache Web Server, entre outros;
 - 9.1.3. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar infraestrutura de virtualização de sessões ou de aplicações, tais como Windows Remote Desktop Service e XenApp;
 - 9.1.4. Elaborar e validar procedimento de deploy de aplicações nos diversos ambientes tecnológicos;
 - 9.1.5. Efetuar a instalação, atualização ou configuração de aplicações nos diversos ambientes;
 - 9.1.6. Prestar apoio às equipes na aplicação de novos códigos, fornecendo os logs gerados e demais informações pertinentes;
 - 9.1.7. Executar rotinas diárias, mensais e anuais necessárias para o correto funcionamento das aplicações;
 - 9.1.8. Execução de rotinas, scripts e jobs;
 - 9.1.9. Realizar programação das paradas de manutenção preventiva e corretivas;
 - 9.1.10. Realizar diagnóstico de incidentes relacionados às aplicações, inclusive a análise de logs de sistemas operacionais e das aplicações;
 - 9.1.11. Acompanhamento dos sistemas e acionamento das equipes de desenvolvimento sempre que necessário;

- 9.1.12. Configurar e manter atualizados os certificados digitais das aplicações, alertando proativamente antes de suas respectivas expirações de modo que haja tempo hábil para sua reemissão e implantação.
- 9.1.13. Prestar suporte avançado na operação e utilização dos sistemas hospedados nos servidores objeto desse serviço;
- 9.1.14. Manter em operação os sistemas hospedados no ambiente da CONTRATANTE, objeto desse serviço;
- 9.1.15. Participar do processo de Dimensionamento de Aplicações para possibilitar que no desenvolvimento de aplicações sejam utilizadas as tecnologias e produtos adequados, com o objetivo de atingir os níveis de serviço esperados, utilizar ou expandir a capacidade existente e garantir a disponibilidade do serviço;
- 9.1.16. Realizar o Gerenciamento de Capacidade de Componentes, de Serviços e de Negócios através das seguintes técnicas: Análise de Tendência; Modelagem Analítica; Modelos de Baselines e Modelo de Simulação;
- 9.1.17. Realizar o Gerenciamento da Disponibilidade através dos seguintes relatórios (inclusive de fornecedores): Tempo em Operação Normal; Tempo de Confiabilidade (sem interrupção); Tempo de Resiliência e Recuperação;

10. Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados

- 10.1. Os serviços contemplam a administração e suporte à infraestrutura de banco de dados, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 10.1.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados – SGBD's da CONTRATANTE;
 - 10.1.2. Realizar manutenção corretiva e preventiva dos bancos de dados (serviços, instâncias, estrutura de dados, estrutura física, sistema operacionais, arquivos em storage, sistemas de arquivos, redes, etc.);
 - 10.1.3. Gerenciar os ambientes de banco de dados da CONTRATANTE, avaliando o desempenho e tomando ações corretivas necessárias;
 - 10.1.4. Propor e executar as políticas de backup e restore da infraestrutura de banco de dados;
 - 10.1.5. Realizar tuning (analisar e executar rotinas para melhorar o desempenho) de banco de dados;
 - 10.1.6. Realizar tuning (analisar e executar rotinas para melhorar o desempenho) de consultas SQL;
 - 10.1.7. Realizar o agendamento e acompanhar a execução de rotinas de banco de dados
 - 10.1.8. Criar e gerenciar instâncias de bancos de dados;
 - 10.1.9. Criar e gerenciar bancos de dados;
 - 10.1.10. Criar e gerenciar usuários e acessos de banco de dados, objetos, entre outros;
 - 10.1.11. Criar e gerenciar tablespaces;
 - 10.1.12. Criar e gerenciar objetos de banco de dados;
 - 10.1.13. Criar e executar scripts de banco de dados;
 - 10.1.14. Gerenciar o espaço físico e lógico da infraestrutura de banco de dados;
 - 10.1.15. Avaliar os códigos que fazem acesso às bases de dados, propondo melhorias de desempenho (tuning de SQL);

- 10.1.16. Monitorar banco de dados Single-instance e Clone;
- 10.1.17. Ajustar parâmetros de configuração de SSIS (SQL Server Integration Services);
- 10.1.18. Ajustar rotinas de replicação de bases de dados;
- 10.1.19. Criar automações para auto-atendimento (concessão e revogação de acessos a bancos de dados)
- 10.1.20. Elaborar documentação de banco de dados (processos, scripts, produtos, arquitetura e Backup/Restore);
- 10.1.21. Realizar teste de restauração de backup;
- 10.1.22. Elaborar relatório consolidado dos bancos de dados (capacidade, desempenho, eventos);
- 10.1.23. Permitir acesso ao banco de dados, obedecidas as políticas de segurança;
- 10.1.24. Analisar a implementação de serviços (análise do impacto de projetos de outras áreas);
- 10.1.25. Implementar serviços (se aprovado na análise, implementar projetos de outras áreas);
- 10.1.26. Configurar serviços em servidores de banco de dados;
- 10.1.27. Migrar banco de dados;
- 10.1.28. Implementar, administrar, atualizar, configurar, customizar, instalar e suportar o processo de auditoria dos bancos de dados;
- 10.1.29. Realizar extração e carga de dados
- 10.1.30. Executar scripts de criação e manutenção de estruturas de dados
- 10.1.31. Em ambientes que forneçam alta disponibilidade:
 - 10.1.31.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar os nós do cluster dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados – SGBD's da CONTRATANTE
 - 10.1.31.2. Monitorar banco de dados em Cluster;
- 10.2. As atividades poderão ser realizadas nos ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes de TI da SF (on-premises e em nuvem);

11. Serviço de administração e suporte a ferramentas de gestão de identidades

- 11.1. Os serviços contemplam a administração e suporte às ferramentas de gestão de acessos e identidades, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 11.1.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar os servidores e ferramentas que compõem os serviços de gestão de acessos e identidades, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção em quaisquer dos ambientes da SF, seja on-premise ou Cloud;
 - 11.1.1.1. Estão incluídas nessa atividade as ferramentas que dão suporte à gestão de acessos e de identidades, como Microsoft Active Directory (AD), bases de dados LDAP e demais meios de autenticação;
 - 11.1.2. Gerenciar acessos aos recursos de tecnologia da CONTRATANTE tais como serviços de rede, servidores de arquivos, servidores de impressão, correio eletrônico, aplicações entre outros;
 - 11.1.3. Manter em perfeito funcionamento o serviço de diretórios em ambiente Linux e Windows, fazendo a gestão das contas dos usuários, contas corporativas, grupos, contas de computadores, entre outras;

11.1.4. Proposição e Implementação de políticas de segurança de acordo com as melhores práticas de mercado e normas vigentes

11.1.5. Promover a integração do Active Directory (AD) da SF com ADs em demais ambientes, como por exemplo, o AD Azure na Cloud;

12. Serviço de administração e suporte a ferramentas de segurança da informação

12.1. Os serviços contemplam administração e suporte às ferramentas de segurança da informação, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

12.1.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar os servidores, appliances e softwares que compõe os serviços de segurança da informação na CONTRATANTE tais como *Firewalls, IDS/IPS, Proxy, Hardware Security Module (HSM), balanceadores de carga* e assemelhados, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes de TI da SF (on-premises e em nuvem);

12.1.2. Administrar, atualizar, configurar, customizar e suportar a ferramenta de atualizações automáticas e gestão de segurança das plataformas Windows e Linux, incluindo servidores e estações clientes, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção, em quaisquer dos ambientes de TI da SF (on-premises e em nuvem).

12.1.3. Manter todas as soluções de segurança da informação atualizadas;

12.1.4. Consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos e sistemas de proteção para apresentação à CONTRATANTE, constando as medidas tomadas e sugestões;

12.1.5. Consolidar em manuais e scripts os serviços e soluções adotadas sejam eles novos ou já implantados na CONTRATANTE;

12.1.6. Elaborar relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança;

12.1.7. Suportar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à segurança da informação;

12.1.8. Suportar a elaboração e manutenção do plano de contingência;

12.1.9. Suportar a elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco;

12.1.10. Adotar controles e métodos presentes nas normas ISO família 27000;

12.1.11. Suportar a proposição de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC;

12.1.12. Auxiliar na homologação das soluções destinadas à segurança da informação;

12.1.13. Identificar e tratar incidentes de segurança;

12.1.14. Assessorar a elaboração de políticas, configuração e a operação de ferramentas de segurança;

12.1.15. Suportar a elaboração de nota técnica das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à segurança da informação;

12.1.16. Executar testes para implantação de serviços, políticas e regras de segurança;

12.1.17. Observar e implementar as políticas de segurança da informação da CONTRATADA.

12.1.18. Executar testes e garantir que as políticas de segurança da informação definidas pela CONTRATADA foram implementadas e são seguidas.

13. Serviço de administração e suporte a ferramentas especializadas

13.1. Disposições gerais

- 13.1.1.** Os serviços contemplam a administração e suporte a ferramentas especializadas de baixa, média e alta complexidade, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
- 13.1.2.** Administrar, atualizar, configurar, customizar, operar e suportar as ferramentas incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção;
- 13.1.3.** Efetuar e manter integração das ferramentas com ferramentas de gestão de identidade e controle de logs quando aplicável;
- 13.1.4.** Aplicar e manter políticas de segurança;
- 13.1.5.** Criar e manter de perfis e grupos de acesso;
- 13.1.6.** Gerenciamento de políticas de autenticação multifator quando aplicável;
- 13.1.7.** Configuração e manutenção de integrações entre a ferramenta e outros componentes da infraestrutura de SF.

13.2. DevOPS

- 13.2.1.** Definição e implementação de integrações de CI/CD, definição de políticas de implantação automatizada e configuração de testes automatizados;
- 13.2.2.** Definição e implementação de esteiras de CI/CD;
- 13.2.3.** Monitoração e troubleshoot de problemas envolvendo os componentes da solução de DevOps, incluindo configuração de alertas e notificações, monitoramento de métricas de desempenho e disponibilidade e resolução de problemas de rede ou software;
- 13.2.4.** Suportar ferramentas de controle de versão e gestão de código-fonte;
- 13.2.5.** Interagir, quando necessário, com as equipes de desenvolvimento de software para alinhamento e execução de atividades concernentes ao DevOps;

13.3. Ferramentas especializadas na nuvem (Office 365, Azzure, AWS e similares)

- 13.3.1.** Os serviços contemplam a administração e suporte às ferramentas de gestão de acessos e identidades, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 13.3.1.1.** Configuração e manutenção de licenças relacionadas ao serviço na nuvem;
 - 13.3.1.2.** Administrar as ferramentas e suas respectivas configurações relacionadas a serviços na nuvem, incluindo políticas de retenção de dados, gerenciamento de fluxos de trabalho, configuração de regras e políticas;
 - 13.3.1.3.** Gerenciamento de políticas de segurança, monitoração de atividades suspeitas, proteção de dados confidenciais, verificação das atualizações de segurança e melhoria contínua da segurança do ambiente na nuvem;
 - 13.3.1.4.** Configuração de alertas e notificações, monitoramento de métricas de desempenho e disponibilidade, resolução de problemas de rede e software

13.4. Ferramentas de monitoração

- 13.4.1.** A CONTRATADA deverá utilizar o software indicado pela CONTRATANTE, em ambiente dedicado, no serviço de monitoramento do ambiente computacional, em quaisquer dos ambientes de TI da SF (on-premises e em nuvem).

13.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso total à ferramenta de monitoração à CONTRATANTE;

13.4.3. Os serviços contemplam a administração e suporte a ferramentas de monitoração, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

13.4.3.1. Administrar, atualizar, configurar, customizar, operar e suportar os servidores e ferramentas que compõe os serviços de monitoração do ambiente objeto deste Termo de Referência;

13.4.3.2. Administrar, atualizar, configurar, customizar, criar, instalar, operar e suportar, de acordo com definições da CONTRATANTE, todas as funcionalidades das ferramentas de monitoração, tais como Dashboards, relatórios, visões, hosts, links, targets (alvos) de monitoração, triggers, gráficos, telas, mapas, serviços de TI, inventários, logs, notificações, grupos, janelas de manutenção, eventos, templates, aplicações, itens de configuração, triggers, regras de descoberta, cenários macros, ações de respostas a eventos, proxies, métodos de autenticação, usuários, mídias scripts e filas.

13.5. Ferramentas de Service Desk, Gestão de Projetos & Portfólio

13.5.1.1. Os serviços contemplam a administração e suporte às ferramentas Service Desk e Gestão de Projetos e Portfólio, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

13.5.1.1.1. Atualizar, configurar e suportar os softwares e servidores que compõe os serviços Service Desk e Gestão de Projetos e Portfólio, incluindo, a critério da CONTRATANTE, os ambientes de teste, desenvolvimento, homologação, pré-produção e produção;

13.5.1.1.2. Customizar a solução para suportar os processos que serão desenvolvidos pela CONTRATANTE, baseados nas melhores práticas da ITIL e PMBOK;

13.5.1.1.3. Atualizar a versão solução e instalar fixes de correções sempre que necessário.

13.5.1.1.4. Disponibilizar acesso total às ferramentas à CONTRATANTE;

13.5.1.2. As ferramentas deverão ser instaladas na infraestrutura de tecnologia da CONTRATANTE e não poderão ser compartilhadas com outros clientes da CONTRATADA;

13.5.1.3. Customizar a solução para suportar os processos que serão desenvolvidos pela CONTRATANTE, baseados nas melhores práticas da ITIL;

13.5.1.4. Configurar painéis de visualizações onde seja possível acompanhar o atendimento das demandas da CONTRATANTE;

13.5.1.5. Configurar relatórios e painéis que demonstrem as medições de níveis de serviço dos diversos serviços;

13.5.1.6. Configurar o Banco de Dados de Configuração - CMDB da solução de modo a suportar o processo de gerenciamento de configuração;

13.5.1.7. Configurar o catálogo de serviços de TI da CONTRATANTE;

13.5.1.8. Criar perfis de acesso conforme procedimentos adotados pela CONTRATANTE para tratamento de chamados (incidentes, solicitações de serviço, problemas, mudanças);

13.5.1.9. Fazer integração da Central de Serviços com a solução de monitoramento fornecida;

- 13.5.1.10.** Configurar painéis de visualizações onde seja possível acompanhar o portfólio de projetos de TI da CONTRATANTE;
- 13.5.1.11.** Criar perfis de acesso conforme procedimentos adotados pela CONTRATANTE no gerenciamento de portfólio de projetos;
- 13.5.1.12.** Fazer integração com a Central de Serviços para abertura de RDM's (Requisições de Mudanças);
- 13.5.1.13.** Manter atualizado na base de conhecimento os fluxos dos processos implantados e seus documentos;
- 13.5.1.14.** Realizar auditorias trimestrais para verificar os itens de configuração e atualizar o CMDB;
- 13.5.1.15.** Gerenciar o repositório do Catálogo de Conhecimento, realizando auditorias trimestrais sobre a utilização deste repositório;
- 13.5.1.16.** Auditar trimestralmente o processo de Gerenciamento de Incidentes, de forma a identificar inconsistências e oportunidades de melhoria;
- 13.5.1.17.** Manter atualizado o Plano de Respostas a Desastres, registrando, no mínimo, para cada serviço de TI constante no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE:
 - 13.5.1.17.1.** Metodologia de como identificar indisponibilidade no serviço;
 - 13.5.1.17.2.** Instruções para restaurar o serviço;
 - 13.5.1.17.3.** Metodologia de como identificar que o serviço foi restaurado;
 - 13.5.1.17.4.** Avaliação de impacto do serviço.

ANEXO III – Ambiente Tecnológico

As informações sobre o ambiente tecnológico representam a realidade da CONTRATANTE no momento da criação desse documento e poderão sofrer alterações ao longo do tempo. Tais alterações não poderão ser utilizadas como alegação para revisão do valor da UST.

São, portanto, meramente informativas.

1 Microinformática

Tipo	Modelo	Quantidade	Sistema Operacional
Desktop	DELL LATITUDE 3410	58	WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64BITS
Desktop	DELL LATITUDE 7400	20	WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64BITS
Desktop	DELL OPTIPLEX 7010	283	WINDOWS 7 PROFESSIONAL 32BITS
Desktop	DELL OPTIPLEX 7050	98	WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64BITS
Desktop	DELL OPTIPLEX 7070	609	WINDOWS 11 PROFESSIONAL 64BITS
Desktop	LENOVO S30	20	WINDOWS 8 PROFESSIONAL 64BITS
Laptop	LENOVO ULTRABOOK	13	WINDOWS 8 PROFESSIONAL 64BITS
Laptop	NOTEBOOK - INFOWAY W7550	10	WINDOWS 7 PROFESSIONAL 32BITS
Desktop	POSITIVO AT-SERIES	15	WINDOWS 7 PROFESSIONAL 32BITS
Desktop	POSITIVO MASTER	25	WINDOWS 7 PROFESSIONAL 32BITS
Laptop	Ultrabook HP Elitebook 640 G7	288	WINDOWS 10 PROFESSIONAL 64BITS

Tipo	Modelo	Quantidade
Deskphone	AVAYA 9608G	1135
Deskphone	AVAYA BM12 COM AGENDA	28
Deskphone	AVAYA H175 COM CÂMERA	15
Scanner	AVISION AV176U	7
Scanner	FUJITSU FI-6770	4
Scanner	FUJITSU FI-7260	46
Impressora	Laser Jet Maged Flow MFP	48
Impressora	HP Color LaserJet E55040	4
Impressora	Samsung CLP-775 Series	4

2 Lista de Servidores

Relação de VMs - Ambiente Virtualizado (VMWare ESXi 7.0.3)	
Sistema Operacional	Quantidade
CentOS 4/5/6/7 (64-bit)	19
CentOS 7 (64-bit)	57
CentOS 8 (64-bit)	19
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	55
Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	27
Other 3.x or later Linux (64-bit)	3
Red Hat Enterprise Linux 6 (32-bit)	1
Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	16
Ubuntu Linux (64-bit)	3
TOTAL - Windows	82
TOTAL - Linux	118
TOTAL	200

Nome da VM	Sistema Operacional	Função
FLDBCO01	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLDFTP01	CentOS 4/5 (64-bit)	Serviço SFTP
FLDMOD02	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de Aplicação Moodle
FLDOTC01	CentOS 4/5 (64-bit)	Aplicação Tarifador OTC
FLHBCO05	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPBCO06	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPBCO07	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPDHC01	CentOS 4/5 (64-bit)	DHCP - Rede Guest
FLPDHC02	CentOS 4/5 (64-bit)	DHCP - Rede Guest
FLPFTP01	CentOS 4/5 (64-bit)	Serviço SFTP
FLPMOD01	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de Aplicação Moodle
FLPMOD02	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de Aplicação Moodle
FLPMOD03	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor de Aplicação Moodle
FLPRED02	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor Redmine
FLPWEEK02	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor Aplicação Wekan
FLPZAB03	CentOS 4/5 (64-bit)	Servidor Zabbix
FLPBCO05	CentOS 4/5/6/7 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPHOV01	CentOS 4/5/6/7 (64-bit)	HP OneView for VMware vCenter
FLPZAB02	CentOS 4/5/6/7 (64-bit)	Servidor Zabbix
FLDAPC01	CentOS 7 (64-bit)	Proxy Desif
FLDBCO03	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLDJBS01	CentOS 7 (64-bit)	JBOSS (DESIF)
FLDJOB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de Jobs
FLDOTB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de banco de dados OTRS
FLDOTS01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de aplicação OTRS

FLDWIK01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor aplicação Wiki
FLDWIK02	CentOS 7 (64-bit)	Servidor aplicação Wiki
FLHAPC01	CentOS 7 (64-bit)	Proxy Desif
FLHBCO03	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLHJBS01	CentOS 7 (64-bit)	JBOSS (DESIF)
FLHJBS02	CentOS 7 (64-bit)	JBOSS (DESIF)
FLHJOB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de Jobs
FLPAPC02	CentOS 7 (64-bit)	Proxy Desif
FLPBOT01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de automação BOT
FLPBTP01	CentOS 7 (64-bit)	Aplicação Chatbot (BotPress)
FLPDNS01	CentOS 7 (64-bit)	DNS Server (Externo)
FLPDNS02	CentOS 7 (64-bit)	DNS Server (Externo)
FLPGRA01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor Grafana
FLPHAD01	CentOS 7 (64-bit)	Server Hadoop projeto conformidade Tributária
FLPJBS01	CentOS 7 (64-bit)	JBOSS (DESIF)
FLPJBS02	CentOS 7 (64-bit)	JBOSS (DESIF)
FLPJOB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de Jobs
FLPJPT01	CentOS 7 (64-bit)	Python inteligência fiscal - SUREM/NINFI
FLPJPT02	CentOS 7 (64-bit)	Python inteligência fiscal - SUREM/NINFI
FLPJPT03	CentOS 7 (64-bit)	Python inteligência fiscal - SUREM/NINFI
FLPJPT04	CentOS 7 (64-bit)	Python inteligência fiscal - SUREM/NINFI
FLPLOG03	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG05	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG06	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG07	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG08	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG09	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG10	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG11	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG12	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG13	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG14	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG15	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG16	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG17	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG18	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG19	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPLOG20	CentOS 7 (64-bit)	ELK Stack
FLPOCS02	CentOS 7 (64-bit)	Servidor OCS
FLPOTB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de banco de dados OTRS
FLPOTB02	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de banco de dados OTRS

FLPOTS01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de aplicação OTRS
FLPOTS02	CentOS 7 (64-bit)	Servidor de aplicação OTRS
FLPRED03	CentOS 7 (64-bit)	Servidor Redmine
FLPRST01	CentOS 7 (64-bit)	Rstudio Server
FLPSMT01	CentOS 7 (64-bit)	Servior SMTP
FLPSMT02	CentOS 7 (64-bit)	Servior SMTP
FLPWIB01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor banco de dados Wiki
FLPWIK01	CentOS 7 (64-bit)	Servidor aplicação Wiki
FLPWIK02	CentOS 7 (64-bit)	Servidor aplicação Wiki
FLPWIK03	CentOS 7 (64-bit)	Servidor aplicação Wiki
FLPGIT01	CentOS 8 (64-bit)	Server - Gitlab
FLPNFS01	CentOS 8 (64-bit)	Server - Armazenamento
FLPNFS02	CentOS 8 (64-bit)	Server - Armazenamento
FLPRKE01	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE02	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE03	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE04	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE05	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE06	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE07	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE08	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE13	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE14	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE15	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE16	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE17	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE18	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FLPRKE19	CentOS 8 (64-bit)	Infrastructure Kubernetes
FNPADC01	CentOS 8 (64-bit)	POC - servidor do AudioCodes
FWDBCO03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FWDDOM01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	AD Dev
FWDDOM02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	AD Dev
FWDIIS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWDIIS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWDISS04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de IIS
FWDJOB02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Jobs
FWDMCS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster

FWDMCS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWDPCQ01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Qlik Replicate
FWHBCO01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FWHIIS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWHIIS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWHIIS03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWHJOB02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Jobs
FWHJOB03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Jobs
FWPAGS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de licenças do ArcGis
FWPARQ01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Arquivos
FWPARQ02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Arquivos
FWPARQ03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Arquivos
FWPARQ05	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Arquivos
FWPAUR01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Avaya Aura (antigo)
FWPBCO01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de banco de dados
FWPBIF01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Qlik
FWPBIF02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Qlik
FWPBIF03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Qlik
FWPCAD01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Licenciamento AutoCAD
FWPDIR01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	AD Produção
FWPDIR02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	AD Produção
FWPGES01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Serviço de KMS da intel
FWPIIS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWPIIS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWPIIS03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWPIIS04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS
FWPIIS05	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores IIS

FWPJ03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor de Jobs
FWPKWI01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Kiwi - Identificação de usuários - WIFI
FWPMCS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS05	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS06	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPPAA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Agente do Palo Alto
FWPPYT01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Python
FWPRCA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	RADIUS e Autoridade Certificadora
FWPRDS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Infraestrutura RDS
FWPRDS02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Infraestrutura RDS
FWPRDS03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Infraestrutura RDS
FWPRDS04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Infraestrutura RDS
FWPSEL01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor Virtual de licenças SSPS (Sentinel)
FWPSVC01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Remote App
FWPTSS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Terminal service
FWPWDS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Deploy de Desktop Images
FWPWSS01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Servidor WSUS
FEPC0011	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0012	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0016	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0017	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0018	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0019	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPC0020	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop

FEPC0021	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0106	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0107	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0108	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0109	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0110	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FEPD0111	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Remote Desktop
FWDVDI11	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Virtual Desktop
FWPAVY09	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FWPIMP04	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Servidor de Impressão - Print Server
FWPKMS01	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Gerenciador de Licenças
FWPKSC01	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Servidor Kaspersky
FWPKVM01	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	KVM - Intel remote access to computers
FWPMCS07	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMCS08	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Servidores Microsoft Cluster
FWPMFA01	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Manage Engine - MFA
FWPMFR01	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Serviços de impressão de autos de infração ISS, ITBI e Certificados de Habitese
FWPRCA02	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	RADIUS e Autoridade Certificadora
FWPRCA03	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	RADIUS e Autoridade Certificadora
FWPWDS02	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	Deploy de Desktop Images
FLPVCA01	Other 3.x or later Linux (64-bit)	Vcenter
FLPVCA02	Other 3.x or later Linux (64-bit)	Vcenter
FLPVCA03	Other 3.x or later Linux (64-bit)	Vcenter
FLPVSP01	Red Hat Enterprise Linux 6 (32-bit)	HP 3PAR Storage Virtual Service Processo
FLPAVY02	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY03	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY04	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)

FLPAVY05	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY06	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY08	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY10	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY11	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY13	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY14	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY16	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY18	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY19	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY21	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY27	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLPAVY33	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	Avaya Aura (novo)
FLHBCO01	Ubuntu Linux (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPBCO02	Ubuntu Linux (64-bit)	Servidor de banco de dados
FLPRKE09	Ubuntu Linux (64-bit)	Infrastructure Kubernetes

3 Serviços suportados e expectativas de consumo

3.1 A expectativa de consumo inicial foi criada tendo em vista o ambiente tecnológico da CONTRATANTE, não afastando o disposto no item 2.1.2.1 do Anexo I;

3.2 A tabela abaixo representa a expectativa de consumo mensal inicial:

	Quantidade de Objetos no parque	Qtd média de objetos por Profissional	Índice de Correção de Complexidade (ICC)	Horas por Obj/Mês	USTs por Obj/Mês	USTs
Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, telefonia e mensageria, dispositivos de usuários finais, suas ferramentas e funcionalidades, e infraestruturas físicas de redes	1456	120	1	1,40	1,40	2038,40
Serviço de monitoração de TI (Horas mensais)	744	168	1	1,00	1,00	744,00
Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes (Roteador, Switch, Access Point)	149	150	3	1,12	3,36	500,64

Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e de armazenamento	207	130	3	1,29	3,88	802,52
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter (Appliances físicos no Datacenter)	41	80	3	2,10	6,30	258,30
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização	28	20	4,5	8,4	37,80	1058,40
Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix	121	50	3	3,36	10,08	1219,68
Serviço de administração e suporte aos servidores Windows	77	50	3	3,36	10,08	776,16
Serviço de administração e suporte à servidores de aplicação (IIS, Apache, etc)	13	10	3	16,8	50,40	655,20
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados	20	25	4,5	6,72	30,24	604,80
Serviço de administração e suporte à ferramenta de gestão de identidades	6	10	3	16,8	50,40	302,40
Serviço de administração e suporte às ferramentas de segurança da informação	6	8	4,5	21	94,50	567,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de baixa complexidade (Kiwi, SSPS Sentinel, RemoteApp)	15	20	3	8,4	25,20	378,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de média complexidade (OTRS, OCS, RedMine, Moodle, Wiki)	6	6	3	28	84,00	504,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de alta complexidade (GitLab, O365, Avaya, Analise/Ciência de Dados, BI, ELK, etc)	5	2	4,5	84	378,00	1890,00
						12299,50

3.3 A tabela abaixo apresenta os serviços suportados e expectativa de consumo durante os 24 (vinte e quatro) meses de vigência do contrato:

	Quantidade de Objetos no parque (D)	USTs mensal (D)	Quantidade de Objetos no parque (D + 12 meses)	USTs mensal (D + 12 meses) - 2024	Quantidade de Objetos no parque (D + 24 meses)	USTs mensal (D + 24 meses) - 2025
Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, telefonia e mensageria, dispositivos de usuários finais, suas ferramentas e funcionalidades, e infraestruturas físicas de redes	1456	2038,40	1700	2380,00	1800	2520,00
Serviço de monitoração de TI (Horas mensais)	744	744,00	744	744,00	744	744,00
Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes (Roteador, Switch, Access Point)	149	500,64	149	500,64	149	500,64
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e de armazenamento	207	802,52	325	1260,00	407	1577,91

Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter (Appliances físicos no Datacenter)	41	258,30	41	258,30	41	258,30
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização	28	1058,40	28	1058,40	28	1058,40
Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix	121	1219,68	155	1562,40	176	1774,08
Serviço de administração e suporte aos servidores Windows	77	776,16	101	1018,08	116	1169,28
Serviço de administração e suporte à servidores de aplicação (IIS, Apache, etc)	13	655,20	13	655,20	13	655,20
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados	20	604,80	24	725,76	28	846,72
Serviço de administração e suporte à ferramenta de gestão de identidades	6	302,40	6	302,40	6	302,40
Serviço de administração e suporte às ferramentas de segurança da informação	6	567,00	12	1134,00	12	1134,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de baixa complexidade (Kiwí, SSPS Sentinel, RemoteApp)	15	378,00	20	504,00	25	630,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de média complexidade (OTRS, OCS, RedMine, Moodle, Wiki)	6	504,00	6	504,00	6	504,00
Serviço de administração e suporte de administração e suporte às ferramentas de alta complexidade (GitLab, O365, Avaya, Analise/Ciência de Dados, BI, ELK, etc)	5	1890,00	5	1890,00	5	1890,00
TOTAL		12299,50		14497,18		15564,93

3.4 De forma a estimar o quantitativo de USTs total referente aos 24 meses de prestação do contrato, foi efetuada a seguinte conta:

Q1 = Quantitativo do primeiro ano de prestação dos serviços = 12 meses * média entre a Quantidade de Objetos no Parque (D) e a Quantidade de Objetos no Parque estimada daqui a 1 ano (D + 12 meses) = 160.780

Q2 = Quantitativo do segundo ano de prestação dos serviços = 12 meses * média entre a Quantidade de Objetos no Parque estimada daqui a 1 ano (D + 12 meses) e a Quantidade de Objetos no Parque estimada daqui a 2 anos (D + 24 meses) = 180.372

Quantitativo Total de USTs referente aos 24 meses = Q1 + Q2 = 341.152

ANEXO IV – Requisitos da Solução de Monitoramento

A solução de monitoramento e seus serviços secundários serão baseadas na solução Zabbix (*opensource*), ou outra indicada pela CONTRATANTE. A CONTRATADA é responsável pela instalação, configuração, parametrização, manutenção e operação da solução de monitoramento.

A CONTRATADA deverá implementar, durante a fase de Transformação, solução que contemple, obrigatoriamente, os requisitos abaixo relacionados.

1. São premissas da solução:

- 1.1. Coletar métricas de desempenho incluindo servidores físicos, virtuais e redes.
- 1.2. Disponibilização de relatórios de inventário, disponibilidade, eventos, alarmes, serviços e mudanças da infraestrutura.
- 1.3. O sistema deverá ser integrado à Ferramenta de Service Desk de modo a possibilitar abertura automatizada/semiautomatizada de incidentes de acordo com o processo estabelecido em comum acordo com a CONTRATANTE
- 1.4. O sistema deverá receber alertas SNMP para monitoração de componentes chave da infraestrutura do datacenter.
- 1.5. Deverá ser utilizada a versão estável mais atual disponível no momento da implantação do projeto.

2. Visualização da Informações

- 2.1. Controle de acesso através de usuário e senha, integrados ao Active Directory;
- 2.2. Restrição de acesso aos usuários quanto às permissões de alterações na configuração da plataforma de gerência;
- 2.3. Restrição de acesso aos usuários quanto ao conteúdo dos dispositivos na topologia da rede;
- 2.4. Deverá prover visão topológica (redes e subredes) representando graficamente os dispositivos, suas interfaces e os circuitos de comunicação que os interconecta;
- 2.5. Apresentar os eventos de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);

3. Escopo da solução

- 3.1. A CONTRATADA deverá configurar a solução para monitorar os ativos de TI do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, além de habilitar, no mínimo, a monitoração dos recursos descritos abaixo:

3.1.1. Servidores físicos e virtuais;

- 3.1.1.1. Disponibilidade;
- 3.1.1.2. CPU;
- 3.1.1.3. Memória;
- 3.1.1.4. Discos (físicos e virtuais), quanto à utilização e IO;
- 3.1.1.5. Interfaces de rede;
- 3.1.1.6. Processos e serviços;

3.1.2. Links de internet

- 3.1.2.1. Disponibilidade;
- 3.1.2.2. Utilização (inbound e outbound);
- 3.1.2.3. Análise de tráfego por protocolo, origem e destino;
- 3.1.2.4. Perfil de utilização por usuário;

- 3.1.2.4.1. Caso a ferramenta não possibilite essa funcionalidade, a CONTRATADA enviará relatórios semanais e mensais de controle;

3.1.3. Links de comunicação – Sistema Febraban

3.1.3.1. Disponibilidade;

3.1.4. Roteadores e links de comunicação Links LAN-2-LAN SF

3.1.4.1. Disponibilidade;

3.1.4.2. CPU;

3.1.4.3. Memória;

3.1.4.4. Interfaces de rede;

3.1.4.5. Utilização (inbound e outbound);

3.1.4.6. Análise de tráfego por protocolo, origem e destino;

3.1.5. Sistemas de armazenamento de dados (NAS e SAN);

3.1.5.1. Disponibilidade das LUNs;

3.1.5.2. Utilização;

3.1.6. Sistemas de bancos de Dados:

3.1.6.1. Disponibilidade

3.1.6.2. Utilização de recursos (table spaces etc)

3.1.7. Equipamentos de Infraestrutura do Datacenter.

ANEXO V – Requisitos da Solução de Service Desk

A solução de service desk e seus serviços secundários serão baseadas na solução GLPI (*opensource*), ou outra indicada pela CONTRATANTE. A CONTRATADA é responsável pela instalação, configuração, parametrização, manutenção e operação da solução de monitoramento.

A CONTRATADA deverá implementar, durante a fase de Transformação, solução que contemple, obrigatoriamente, os requisitos abaixo relacionados.

1. São premissas da solução:

- 1.1. Prover uma arquitetura escalável, possibilitando o crescimento da solução em conjunto com o crescimento da infraestrutura.
- 1.2. Possibilitar a integração do sistema com a ferramenta de monitoração para abertura de chamados
- 1.3. Enviar notificações de abertura de incidentes e requisições e alteração de status aos usuários via e-mail
- 1.4. Enviar notificação de chamado colocado em espera ao usuário final com a justificativa para tal.
- 1.5. Enviar solicitações de aprovação de mudanças via e-mail
- 1.6. Enviar notificação de encerramento de chamado com link para resposta de pesquisa de satisfação
- 1.7. Controlar pesquisa de satisfação de atendimento de chamados e requisições
- 1.8. Efetuar o cálculo de tempo de atendimento para cálculo de SLA
- 1.9. Disponibilização de interface web intuitiva para a utilização pelo usuário final
- 1.10. A parametrização da ferramenta deverá se dar de acordo com os processos aprovados pela CONTRATANTE
- 1.11. Deverá suportar os processos de Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças, Controle de Ativos e Gerência de Configuração
- 1.12. O histórico dos chamados da ferramenta atual não será transportado para a nova ferramenta
 - 1.12.1. As duas ferramentas coexistirão até o encerramento dos chamados abertos na ferramenta atual, ou reabertura dos chamados na nova ferramenta.
- 1.13. Deverá permitir auditoria de operações efetuadas no sistema identificando data e usuário que efetuou as ações
- 1.14. O banco de dados utilizado pela solução deverá estar configurado com modo de auditoria de transações de escrita (insert/update etc) habilitado em processo acordado com a CONTRATANTE
- 1.15. Deverá ser utilizada a versão estável mais atual disponível no momento da implantação do projeto.

ANEXO VI – Perfis Profissionais

A tabela abaixo detalha os requisitos mínimos exigidos pela CONTRATANTE para execução dos serviços objeto do Termo de Referência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

Não serão aceitas certificações com prazo de validade expirado ou vencidas, a ser verificado previamente ao início da atividade do profissional.

A comprovação do tempo de experiência e dos conhecimentos abaixo descritos poderá ser feita a partir da emissão de declaração, por parte da CONTRATADA e avaliada pelo profissional, cientes de que a declaração falsa enseja penalidades civil e criminal. Deve afirmar que os profissionais indicados atendem aos requisitos exigidos, bem como o(s) local(is) de obtenção de tal experiência. A CONTRATANTE pode, a qualquer momento, realizar diligência para confirmação das informações declaradas. A declaração será exigida previamente ao início das atividades do profissional.

A mudança do profissional de linha de serviço enseja nova validação prévia das qualificações do profissional.

Existem duas categorias de requisitos a serem observadas:

- 1- Requisitos básicos, a serem atendidos individualmente por todos os colaboradores de um Grupo de Serviços
- 2- Requisitos em conjunto, a serem atendidos pelo coletivo de colaboradores de um Grupo de Serviços, ou seja, para cada um dos requisitos elencados, pelo menos um dos colaboradores precisa atendê-lo.

O atendimento aos requisitos deve ser comprovado em relatório a ser elaborado pela CONTRATADA, a cada período de faturamento, indicando, por linha de serviço, quais são os profissionais alocados e de que maneira cada um dos critérios requisitados seja satisfeito.

Requisitos para o Grupo I – Gerência de Serviços:

Gerente de Central de Serviços (Service Desk)	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V4 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em gerenciamento de Service Desk (Central de Serviços) e liderança de equipes.
Gerente de Processos	<ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos; • Certificação ITIL Management v4 ou superior • Experiência mínima comprovada de 05 (anos) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e liderança de equipes.
Gerente de Datacenter	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em atividades de gestão de infraestrutura de TI acrescida em três anos; • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Certificação PMP – Project Management Professional • Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a gestão de infraestrutura de Tecnologia da Informação • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gerenciamento de Datacenters e liderança de equipes.
Gerente de Projetos	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação PMP – Project Management Professional • Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em gestão de projetos de TI, liderança de equipes, desenho de processos e definição de fluxos de trabalho.

Requisitos para o Grupo II – Serviços de suporte ao usuário final e à infraestrutura física de rede:

	Requisitos Básicos	Requisitos em Conjunto
Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e infraestruturas físicas de redes	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior incompleto ou completo em qualquer área de formação. • Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano com atendimento a incidentes e solicitações de serviço utilizando solução de Central de Serviços aderente a processos ITIL. • Experiência mínima comprovada de 1 (um) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação. 	N/A

Requisitos para o Grupo III – Serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de DATACENTER:

	Requisitos Básicos	Requisitos em Conjunto
Serviço de monitoração de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior incompleto ou completo em qualquer área de formação. • Experiência mínima comprovada de 1 (um) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação. 	N/A

Requisitos para o Grupo IV – Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação:

	Requisitos Básicos	Requisitos em Conjunto
Serviço de manutenção e suporte lógico a ativos de redes e dispositivos de segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração básica de redes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Cisco CCNP Enterprise/Service Provider/Datacenter ou HP HPE ASE - Network Architect V2 ou superior.
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de datacenter	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração e suporte a infraestrutura de datacenter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Cisco CCNP Datacenter ou FCP - Furukawa Certified Professional. • Treinamento em redes com carga horária mínima de 40 horas que contemple cabeamento estruturado e fibra óptica.
Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup e armazenamento	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração e suporte a infraestrutura de backup e armazenamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Administration of Veritas NetBackup 8 ou superior.

<p>Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração e suporte a infraestrutura de virtualização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação VMWare Certified Professional - Data Center Virtualization ou superior; • Certificação Microsoft Certified Azure Administrator Associate; • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de virtualização de datacenter utilizando soluções da VMWare.
<p>Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Unix</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de sistemas operacionais Linux. • Certificação LPIC-1 (Linux Professional Institute Certification Level 1) ou superior 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification Level 2) ou superior
<p>Serviço de administração e suporte aos servidores Windows e Azure</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server 2019 ou superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft Certified Azure Administrator Associate ou superior
<p>Serviço de administração e suporte à sustentação de aplicações e DevOps</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de servidores de aplicação .NET. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação CKA ou Gitlab Certified Git Associate ou superior
<p>Serviço de administração e suporte à infraestrutura de banco de dados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de bancos de dados Oracle, Microsoft SQL Server ou bancos de dados open source. • Certificação Microsoft Certified Azure Data Fundamentals 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft Certified Azure Data Administrator Associate ou superior

<p>Serviço de administração e suporte à ferramenta de gestão de identidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de solução de gestão de identidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft Certified Azure Administrator Associate ou superior
<p>Serviço de administração e suporte às ferramentas de segurança da informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator (PCNSE); • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de firewalls.
<p>Serviço de administração e suporte a ferramentas especializadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e experiência profissional em TI acrescida em três anos. • Certificação ITIL V3 Foundation ou superior. • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de ferramenta de monitoração Zabbix; • Treinamento oficial Zabbix Certified Specialist; • Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções de Service Desk.

ANEXO II – A
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Unidade Solicitante: SF/COTEC/DITEC

Responsável pela Elaboração: Marcelo de C. Ferraz Filho

Nº Processo SEI: 6017.2023/0033124-8

Data da Elaboração: 01/06/2023

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Trata-se de contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte ao usuário, redes e datacenter para o ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Secretaria Municipal da Fazenda (SF) com a finalidade de dar continuidade ao Contrato SF 21/2018, o qual tem por objeto a prestação de serviços necessários às atividades fim da Secretaria e, por este motivo, não podem ser interrompidos sem gerar riscos operacionais e econômicos à Administração Pública.

2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A estratégia de TI da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, prevista no Programa de Modernização da Infraestrutura de Tecnologia da Informação de SF (PMITI), prevê a implantação de diversos projetos para possibilitar melhor prestação de serviços de TI, com maior qualidade, agilidade, além do fornecimento de novas funcionalidades. Essas estratégias estão alinhadas com o Plano Diretor Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação, uma vez que buscam oferecer melhor qualidade na prestação dos serviços de TI para a Secretaria Municipal da Fazenda.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos dos serviços de suporte ao usuário, redes e datacenter foram reunidos em um catálogo que está dividido em quatro grandes grupos, sendo o primeiro é denominado Grupo I – Gerência de Serviços, o segundo Grupo II - Serviços de suporte ao usuário final e à infraestrutura física de redes, o terceiro Grupo III – Serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de DATACENTER, e o último Grupo IV – Serviços e projetos especializados em tecnologia da informação.

O Grupo I contempla como as boas práticas de TI deverão ser aplicadas na execução dos serviços. Trata também das obrigações da contratada, bem como o papel do(s) preposto(s), e de forma genérica a dos gerentes e líderes técnicos.

O Grupo II, dispõe sobre serviços de suporte ao usuário final, que incluem service desk, atendimento de primeiro, segundo e terceiro níveis a estações de usuários. Está incluído nesse serviço o suporte a hardware e software, serviços de infraestrutura física de redes LAN.

O Grupo III trata de serviços de monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Datacenter. A sustentação e operação compreende serviços relacionados ao ambiente de infraestrutura de física de datacenter, backup, ambientes de virtualização, servidores Linux, Windows, de aplicações, de bancos de dados, ferramentas de monitoração, gestão de acesso e identidades, segurança da informação, ferramentas de Service Desk, gestão de projetos e portfólio, além de ferramentas de colaboração.

O Grupo IV, preocupa-se com serviços especializados em tecnologia da informação, por meio dos quais a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTEC poderá implementar novas funcionalidades e oferecer novos serviços aos usuários da Secretaria.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Serviços:

	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Serviço de suporte ao usuário, redes e infraestrutura de tecnologia da informação do ambiente de SF	UST (Unidade de Serviço Técnico)	341.152

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Trata-se de um serviço imprescindível para a Secretaria, em especial porque esta pasta lida com processos altamente informatizados, e em grande volume, que dificilmente poderiam ser acessíveis sem a estrutura de TIC atual ou que não poderiam aguardar sua transição para outro modelo; adicionalmente, cumpre frisar que não seria possível, à primeira vista, assumir o volume de serviço sem aumento de quadro e que o atual quadro de funcionários (servidores, comissionados...) da COTEC não possui a vastidão de qualificações técnicas e experiência para manter em funcionamento toda a especificidade de seu parque tecnológico em sua configuração atual. Além do que, SF vem há quase 8 anos utilizando-se deste modelo com os aprimoramentos pertinentes, sempre respeitando o interesse público, corroborando para que este modelo de contratação da operação nos pareça o mais adequado à realidade da Secretaria.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preços informada neste instrumento refere-se a uma pesquisa prévia inicial, e não servirá como base para reserva orçamentária, quando deverá ser considerada a pesquisa de preços da Divisão de Compras e Contratos.

Valor (R\$): 12.664.244,544

RESUMO DOS PREÇOS

Anexo III-D – Quadro – demonstrativo – VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

Valor Global da Proposta		
	Descrição	Valor (R\$)
1	Serviço de suporte ao usuário, redes e infraestrutura de tecnologia da informação do ambiente de SF	12.664.244,544

O valor estimado acima levou-se em consideração a aplicação de uma correção de 15% ao atual valor da UST praticado no Contrato SF 21/2018, multiplicado pela quantidade de USTs a serem contratadas para o período de 2 anos.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A descrição da solução completa por ser muito extensa encontra-se em Termo de Referência anexo.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

O projeto em questão caracteriza-se como sendo de natureza contínua por não ser passível de divisão ou segmentação lógica ou razoável em unidades autônomas, porém prestado de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo. Assim, pelo exposto, não é viável o parcelamento da contratação.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

São esperados, dentre outros, os seguintes resultados com a presente contratação:

- Aumentar o grau de satisfação dos usuários;
- Adotar as melhores práticas de gestão de ambientes de alta complexidade;
- Prover celeridade no atendimento das demandas;
- Prover operação do ambiente de Tecnologia da Informação da Secretaria com mão de obra qualificada;
- Ter todos os Sistemas e Serviços de TI monitorados;
- Possuir todo ambiente de infraestrutura de TI documentado;
- Aplicar os mais rígidos padrões de qualidade aos serviços de TI;

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Não há necessidade de adoção de providência para a presente contratação.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas ou interdependentes.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Por se tratar de prestação de serviços de suporte ao usuário, redes e datacenter, não há impactos ambientais.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Diante das informações trazidas por esse estudo preliminar, é pertinente esclarecer que a futura contratada, como gestora do ambiente de infraestrutura de TIC, cuidará da operação e proverá especialização técnica sobre um serviço que é essencial mas não é o fim da SF; e que esta, conduzida por COTEC, se manterá com a função de definir a estratégia e o modelo dos processos, mudanças e serviços de TIC, selecionando quais tipos de serviços e equipamentos são mais adequados para a Pasta, podendo, a bem do interesse público, alocar diretamente, ou por meio das prestadoras, suas aplicações em ambiente próprio ou de terceiros. Assim, corroborando para a manutenção de um modelo de contratação da operação de TIC dentro dos princípios que regem o interesse público.

PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023
TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL
PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ANEXO III – PROPOSTA DE PREÇOS

A (empresa)..... inscrita no CNPJ sob nº, estabelecida na....., nº....., telefone nºs....., e-mail....., propõe a execução dos serviços descritos no Termo de Referência – Anexo II, nos seguintes preços e condições:

DESCRIÇÃO	QTDE DE UST (24 meses)	VALOR UNITÁRIO DE UST	VALOR TOTAL PARA 24 MESES
Serviço de suporte ao usuário, redes e infraestrutura de tecnologia da informação do ambiente de SF (conforme TR)	341.152	R\$...	R\$.....(por extenso)

- ✓ Todos os impostos, despesas e encargos devidos para a correta execução do contrato estão inclusos nos preços, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos.
- ✓ **VALIDADE DA PROPOSTA:** dias corridos contados a partir da data da apresentação da proposta (NÃO INFERIOR A 60 DIAS CORRIDOS).
- ✓ Para efeito de pagamento informamos os dados bancários: Banco do Brasil, Agência _____, Conta Corrente _____, em atendimento ao Decreto nº 51.197/2010.

LOCAL E DATA

Representante Legal/Procurador
 (Nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023
TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL
PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ANEXO III - A

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

I – Remuneração do Profissional				
Item	Equipe	Quantidade	Unitário	Total
Total Remuneração				
II - Encargos Sociais				
Item	Descrição	%	Total	
1	Previdência Social			
2	FGTS			
3	Salário Educação			
4	SESI/SESC			
5	SENAI/SENAC			
6	INCRA			
7	Seguro acidente de trabalho			
8	SEBRAE			
9	Faltas abonadas			
10	Licença paternidade			
11	Faltas legais			
12	Acidente de trabalho			
13	Aviso prévio tralhado			
14	Férias			
15	Adicional de férias			
16	13º salário			
17	Aviso prévio indenizado			
18	FGTS sobre aviso prévio + 13º			
19	Indenização compensatória por			
Total de encargos sociais				
III - Insumos				
Item	Descrição	%	Total	
1	Assistência médica			
2	Vale Alimentação			
3	Vale refeição			
4	Vale transporte			
5	Vale alimentação			
6	Assistência social familiar sindical			
7	Auxílio creche			
Total de insumos				

IV - Outros componentes			
Item	Descrição	%	Total
1	Administração geral e seguros		
2	Tributos		
2.1	ISSQN		
2.2	COFINS		
2.3	PIS		
3	Lucro		
Total de outros componentes			
V - Outros custos e despesas*			
Item	Descrição	%	Total
1			
Total de outros custos e despesas			
PREÇO MENSAL			
Item	Descrição	Valor total	
I	Remuneração		
II	Encargos sociais		
III	Insumo		
IV	Outros componentes		
VI	Outros custos e despesas		
Total mensal			

São Paulo, de de 2023.

(assinatura do responsável da empresa Proponente)

Nome: _____

RG: _____

CPF: _____

Cargo: _____

***Incluir custos e despesas que não estejam discriminados na planilha.**

PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023
TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL
PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ANEXO IV
MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÕES
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)
(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

A _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA:

- 1)** para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz;
- 2)** que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 3)** que não se encontra declarada inidônea, nem suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.
- 4)** que observou e atende plenamente aos requisitos previstos aos parágrafos §1º, §2º, §3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/21 (aplicável a ME/EPP);
- 5)** que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.
- 6)** que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.
- 7)** Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos II e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da CF/88.
- 8)** Que, em se tratando de microempresa, empresa de pequeno porte, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento estabelecido em seus artigos. 42 a 49.

LOCAL E DATA

Representante Legal/Procurador
(Nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023
TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL
PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ANEXO V

**MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE NÃO CADASTRAMENTO E INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS
PARA COM A FAZENDA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr. _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

LOCAL E DATA

Representante Legal/Procurador
(Nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

PREGÃO ELETRÔNICO SF Nº 11/2023
TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL
PROCESSO ELETRÔNICO Nº. 6017.2023/0033124-8

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de gerência de serviços de TI, suporte ao usuário, redes e sustentação, manutenção e suporte de datacenter e ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da Secretaria da Fazenda da Prefeitura de São Paulo, a serem executados com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II.

ANEXO VI
CRITÉRIOS DE ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA
(BALANÇO PATRIMONIAL)

A situação econômica e financeira da licitante será aferida mediante a apresentação do balanço patrimonial do exercício anterior ao da realização do certame licitatório e dos índices de:

1 - LG – Liquidez Geral >1

$LG = (AC+RLP)/(PC+ELP)$

2 - LC – Liquidez corrente >1

$LC = AC/PC$

3 - SG – Solvência Geral >1

$SG = AT/(PC+ELP)$

4 - CCL - Capital Circulante Líquido (Capital de Giro) \geq 16,66% da contratação

$CCL = AC-PC$

PL - Patrimônio Líquido \geq 10% da contratação

Onde:

AT – Ativo Total

AC – Ativo Circulante

PC – Passivo Circulante

RLP – Realizável a Longo Prazo

ELP – Exigível a Longo Prazo

LOCAL E DATA

Representante Legal/Procurador
(Nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)