

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 52.016,20	R\$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 239.227,47	R\$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 266.820,37	R\$ 6.403.688,88
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demand a	10.600	R\$ 212,94	R\$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							R\$ 13.393.536,96	
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							R\$ 15.650.700,96	

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.2.1. O serviço objeto desta contratação é enquadrado como de natureza continuada, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se destina à manutenção permanente das atividades administrativas e operacionais de Tecnologia da Informação - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), com entrega contínua e ininterrupta de suporte técnico especializado, atendimento ao usuário em níveis de serviços N1, N2 e N3, operação assistida e monitoramento da infraestrutura do parque tecnológico da instituição.

1.2.2. A adoção da vigência plurianual revela-se mais vantajosa para a Administração, conforme atestado em Estudo Técnico Preliminar acostado aos autos, pois proporciona:

1.2.2.1. Maior eficiência administrativa na gestão contratual;

- 1.2.2.2. Redução de custos operacionais relacionados a procedimentos licitatórios frequentes; e,
 - 1.2.2.3. Garantia de continuidade dos serviços estratégicos, essenciais à manutenção das atividades institucionais do MPMA.
 - 1.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**
- 2.1. A solução contratada compreende a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em regime 24x7, com foco na operação da Central de Serviços (Service Desk), atendimento remoto e presencial, monitoramento da infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão.
 - 2.2. A solução é essencial à manutenção da operação dos sistemas institucionais, redes de dados, equipamentos servidores, estações de trabalho, serviços em nuvem, segurança da informação e demais componentes críticos e essenciais do ambiente de TIC do MPMA, assegurando a continuidade das atividades finalísticas e administrativas do órgão.
 - 2.3. O ciclo de vida da solução abrange as fases de:
 - 2.3.1. Início: Mobilização da equipe técnica, validação das condições operacionais mínimas e integração ao ambiente tecnológico da instituição;
 - 2.3.2. Execução: Suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços, execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL, além do monitoramento contínuo e da garantia de disponibilidade da infraestrutura tecnológica;
 - 2.3.3. Encerramento: Entrega de relatórios finais, transferência de conhecimento e desmobilização controlada, com preservação da continuidade operacional.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

- 3.1.1. O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:
 - 3.1.1.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e,
 - 3.1.1.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas.
- 3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 34/2025, tendo por objeto: "contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às

necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC".

- 3.1.3. Diante da acelerada evolução tecnológica observada ao longo da vigência contratual e, especialmente, dos impactos provocados pela pandemia da COVID-19, novas demandas passaram a ganhar maior relevância no contexto institucional. Destacam-se, em particular, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, cuja utilização se consolidou e expandiu no período pós-pandemia, impulsionando a necessidade de suporte técnico de TI para soluções mais robustas, seguras e eficientes buscando atender ao crescimento do trabalho remoto, das videoconferências e transmissões de eventos e reuniões online, a gestão digital de processos, a colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessárias mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.
- 3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 3.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.
- 3.1.5. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:
- 3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
- 3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
 - 3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
 - 3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
 - 3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
 - 3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
 - 3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
 - 3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
 - 3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
- 3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural e Administrativo do Ministério Público;
- 3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);
 - 3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
 - 3.1.5.3.3. Promotorias de Justiça de Substituição Plena;
 - 3.1.5.3.4. Promotorias de Justiça Especializadas.
- 3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
- 3.1.5.4.1. Raposa;
 - 3.1.5.4.2. São José de Ribamar;
 - 3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
 - 3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;

- 3.1.5.4.5. PJECCA;
- 3.1.5.4.6. Casa da Mulher Brasileira;
- 3.1.5.4.7. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Rua das Cajazeiras);
- 3.1.5.4.8. Promotorias de Justiça Distritais.
- 3.1.5.5. Demais Unidades na Grande Ilha (São Luís/MA):
 - 3.1.5.5.1. Ouvidoria no Centro de Referência Especializado de Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa do Maranhão (Creaispi);
 - 3.1.5.5.2. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- 3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
 - 3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
 - 3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.
- 3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:
 - 3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;
 - 3.1.5.7.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;
- 3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:
 - 3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;
 - 3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:
 - 3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);
 - 3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;
 - 3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;
 - 3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;
 - 3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;
 - 3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;
 - 3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;
 - 3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;
 - 3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;
 - 3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;
 - 3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;
 - 3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

- 3.1.5.8.2.13. Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados;
- 3.1.5.8.2.14. Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas;
- 3.1.5.8.2.15. Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros:
- 3.1.5.8.2.15.1. Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;
- 3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;
- 3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;
- 3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;
- 3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
- 3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
- 3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
- 3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
- 3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
- 3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.
- 3.1.5.9. Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência.
- 3.1.5.10. É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:
- 3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
- 3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de TI;
- 3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
- 3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
- 3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

- 3.1.5.11. Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.
- 3.1.5.12. Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.
- 3.1.5.13. Ademais, para melhor incumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.
- 3.1.5.14. Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;
- 3.1.5.15. Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.
- 3.1.5.16. Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1º e 2º níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.
- 3.1.5.17. Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência.
- 3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte

Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

- 3.1.5.19.1. Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos;
 - 3.1.5.19.2. Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica;
 - 3.1.5.19.3. Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas;
 - 3.1.5.19.4. Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI.
- 3.1.5.20. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços.
- 3.1.5.21. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.2.1. A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade e a regularização dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), compreendendo atendimento remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).
- 3.2.2. A contratação foi planejada em razão do encerramento do Contrato nº 42/2024, cuja prorrogação restou inviabilizada por condicionantes indevidas impostas pela contratada à época, em desconformidade com as disposições contratuais e legais. Durante a fase de planejamento da nova contratação, como medida transitória para não interromper a continuidade dos serviços essenciais, foi formalizado o Contrato Emergencial nº 34/2025, vigente até 23/06/2026.
- 3.2.3. Considerando o encerramento do contrato emergencial e a natureza continuada, essencial e estratégica dos serviços prestados, torna-se necessário realizar contratação regular por meio de pregão eletrônico, conforme previsto no Plano Anual de Contratações (PAC) da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) para o exercício de

2025, e em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029.

- 3.2.4. O serviço é indispensável ao funcionamento seguro e eficiente dos sistemas institucionais, à governança de TIC, ao suporte aos usuários e à manutenção da infraestrutura tecnológica do MPMA, que registra uma média mensal de 1.557 chamados e atende cerca de 2.777 usuários ativos distribuídos entre a capital e as unidades do interior.
- 3.2.5. A contratação planejada, com vigência plurianual, foi considerada mais vantajosa para a Administração conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar e na Análise de Riscos que compõem esta etapa de planejamento. O procedimento licitatório observará integralmente os preceitos da Lei nº 14.133/2021, visando à obtenção da proposta mais vantajosa, à ampliação da competitividade e à continuidade segura dos serviços prestados.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

- 3.3.1. Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos:
- 3.3.1.1. Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional:
- 3.3.1.1.1. Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários; e
 - 3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.
- 3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

- 3.5.1. No contexto da contratação de serviços pela administração pública, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que, sempre que viável, o objeto da contratação deverá ser parcelado com vistas à ampliação da competitividade e à economicidade, nos termos do art. 40. No entanto, admite-se a contratação por lote único, desde que haja justificativa

técnica e econômica que demonstre que o parcelamento comprometeria a execução do objeto ou tornaria a contratação menos vantajosa para a Administração.

- 3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *“A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente, mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão”.*
- 3.5.2. A solução proposta é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis 1, 2, 3 e de operação assistida baseiam-se nas diretrizes de boas práticas de TI do modelo ITIL e são dependentes entre si, por sua graduação e complexidade.
- 3.5.3. Para o atendimento aos usuários, é importante que a passagem de atividades entre esses níveis de serviços seja fluida e contínua para que o usuário esteja bem assistido e a Instituição garanta o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço estabelecidos.
- 3.5.4. Logo, do ponto de vista técnico, a qualidade e harmonização dos serviços se mantém quando há fluidez na comunicação e facilidade na execução de procedimentos necessários para sua realização.
- 3.5.5. Nesse raciocínio, analisou-se as opções e riscos relativos nos parágrafos seguintes.
- 3.5.6. Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam suas responsabilidades contratuais, considerando metodologias distintas para execução das atividades inerentes ao mesmo serviço e até mesmo diferentes ferramentas de apoio, localidade da sede e funcionários. Essa possibilidade se mostra o oposto do objetivo da contratação, quando a burocracia e a pouca comunicação entre funcionários e entre as próprias empresas poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços.
- 3.5.7. Além disso, a falha em um serviço promovido por uma empresa poderá comprometer o ambiente Institucional de forma completa; fora o entrave que causará no andamento das atividades das outras empresas contratadas.
- 3.5.8. Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, garantindo o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.
- 3.5.9. Do ponto de vista econômico, o contrato torna-se praticável quando a gestão tem o devido controle sobre as atividades enquadradas nos requisitos da contratação, promovendo assim a fiscalização adequada do objeto em questão.
- 3.5.10. Sendo a contratação separada dos níveis de serviços, aumentaria a quantidade de controle do mesmo tipo em contratos diferentes, que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do que as equipes de gestão deverão reunir-se constantemente para controlar a interação destes contratos.
- 3.5.11. Além disso, seriam necessárias mais pessoas para responsabilizar-se pelos contratos quanto às medidas administrativas e os impactos para a gestão de contratos do MPMA seriam aumentados.
- 3.5.12. Sendo assim, contratar fornecedor único contribui com a diminuição do custo administrativo e do gerenciamento do processo de contratação.

- 3.5.13. Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.
- 3.5.14. Nesse sentido, a contratação por lote único garante a economia de escala e atende ao princípio da eficiência, conforme art. 11 da Lei 14.133/2021.
- 3.5.15. Jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), como nos Acórdãos nº 3.140/2006 e nº 280/2010, reforça que, em situações de elevado grau de integração técnica e risco à execução, a contratação por lote único é mais vantajosa à Administração.
- 3.5.16. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.
- 3.5.17. Portanto, prezando pela excelência dos serviços e seu cumprimento de forma íntegra e harmonizada, optou-se pela combinação dos itens supracitados em um lote único.

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 3.6.1. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas na Tabela de Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos - Anexo I. Nesta planilha estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos, as quais deverão ser mantidas, atualizadas e evoluídas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 3.6.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.
- 3.6.3. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das atividades executadas, sendo a atualização vinculada ao escopo de atuação do perfil de profissionais previstos neste Termo.
- 3.6.4. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços previstos neste documento, somente visa manter as atividades desempenhadas, de forma atualizada, pelas equipes dos núcleos que compõem esta contratação, a fim de nortear a execução de atividades do contrato.
- 3.6.5. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações. Todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.
- 3.6.6. O Catálogo de Serviços deverá auxiliar na solução dos incidentes e solicitações conhecidos e de fácil correção, através dos recursos de “chatbot” e uma seção de perguntas mais frequentes (FAQ – *Frequently Asked Questions*) sobre incidentes / problemas, que possibilitem o autoatendimento.

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- 3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos membros, servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de

infraestrutura, entre outros, descritos no subitem 5.2.6, e seus respectivos subitens, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de tecnologia da informação permaneçam em funcionamento. Além disso, o fornecimento de um ambiente seguro, eficiente, contemporâneo e com serviços de alta disponibilidade, proporciona aos membros e servidores maior agilidade e eficiência nas respostas relacionadas à atuação institucional, no tocante às atribuições constitucionais, essenciais à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Nesse sentido, os principais objetivos almejados com essa contratação são:
- 3.8.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte a execução da estratégia de negócio;
 - 3.8.1.2. Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses do MPMA e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
 - 3.8.1.3. Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pelos usuários do MPMA;
 - 3.8.1.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
 - 3.8.1.5. Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI conhecerá e fornecerá a atuação e o resultado esperado;
 - 3.8.1.6. Diminuição nos prazos de atendimento de requisições, incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
 - 3.8.1.7. Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;
 - 3.8.1.8. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;
 - 3.8.1.9. Diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;
 - 3.8.1.10. Aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;
 - 3.8.1.11. Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;
 - 3.8.1.12. Redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;
 - 3.8.1.13. Oportunidade de condições para que o MPMA tenha uma TI mais inovadora, estratégica e tática, mantendo seus servidores desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle;
 - 3.8.1.14. O MPMA disporá de pessoal em TI capacitado e atualizado para prestação dos serviços operacionais;

- 3.8.1.15. Maior controle e garantia da qualidade do serviço, devido à vinculação de pagamento à obtenção de resultados através da utilização de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NM SE).

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nos endereços das unidades administrativas e finalísticas do MPMA, os quais podem ser atualizados sem ônus à CONTRATANTE, a saber:

- 4.1.1. De forma presencial e remota:

- 4.1.1.1. Prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA

- 4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

- 4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL

- 4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira

- 4.1.1.1.4. PJECCA

- 4.1.1.1.5. Centro Integrado de Justiça Juvenil (CIJJUV) - CAJAZEIRAS

- 4.1.1.1.6. Centro Cultural e Administrativo (CCA) / Escola Superior do Ministério Público do Maranhão (ESMP)

- 4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO

- 4.1.1.1.8. Ouvidoria / Creaispi (bairro Cohab)

- 4.1.1.1.9. Promotoria de Justiça da Comarca de Raposa

- 4.1.1.1.10. Promotorias de Justiça da Comarca de São José de Ribamar

- 4.1.1.1.11. Promotoria de Justiça da Comarca de Paço do Lumiar

- 4.1.1.1.12. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

- 4.1.1.1.13. Promotorias de Justiça da região metropolitana de São Luís (Especializadas, Distritais e Itinerantes)

- 4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado:

- 4.1.1.2.1. Santa Inês

- 4.1.1.2.2. Bacabal

- 4.1.1.2.3. Balsas

- 4.1.1.2.4. Caxias

- 4.1.1.2.5. Timon

- 4.1.1.2.6. Imperatriz

- 4.1.1.2.7. Pedreiras

- 4.1.2. Somente de forma remota:

- 4.1.2.1. Prédios localizados no Interior do Estado, exceto os do subitem 4.1.1.2:

- 4.1.2.1.1. Entrância Inicial

- 4.1.2.1.2. Entrância Intermediária

- 4.1.2.1.3. Entrância Final

- 4.1.3. Os técnicos de N2 serão lotados nos seguintes endereços, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA (Capital e Interior do Estado):

- 4.1.3.1. Sede da PGJ-MA

- 4.1.3.2. CCA/ESMP

- 4.1.3.3. PJ CAPITAL

- 4.1.3.4. IMPERATRIZ

- 4.1.3.5. TIMON

- 4.1.3.6. CAXIAS

- 4.1.3.7. BALSAS
- 4.1.3.8. SANTA INÊS
- 4.1.3.9. PEDREIRAS
- 4.1.3.10. BACABAL

4.1.4. O suporte de Nível 3 (N3) poderá ser prestado de forma remota, abrangendo todo o MPMA, exceto nos casos dos perfis profissionais Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível), Analista de Segurança de TIC (3º nível), Analista de Sistemas Operacionais (3º nível) e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível). Esses perfis profissionais deverão estar presencialmente no prédio em que se encontra a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), garantindo suporte especializado de forma contínua às operações Institucionais. Os demais perfis profissionais de N3 poderão atuar remotamente nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

5.1.1. Entende-se como requisitos de negócio para esta contratação:

- 5.1.1.1. Manutenção dos canais de comunicação com os usuários dos serviços e das soluções de TIC, dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, através dos canais:
 - 5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);
 - 5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;
 - 5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;
 - 5.1.1.1.4. E-mail;
 - 5.1.1.1.5. Chatbot; e,
 - 5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10 e 6.10.11.
- 5.1.1.2. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.
- 5.1.1.3. Manutenção da central de serviços (Service Desk) e atendimento às solicitações de serviços padronizados (Níveis 1, 2 e 3) constantes do catálogo de serviços de TIC (remoto e/ou presencial), dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA conforme item 5.2.2, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.
- 5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada, com senioridade definida no subitem 6.10.13.
- 5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento e senioridade definida no subitem 6.10.13.

- 5.1.1.6. Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados digitais, central telefônica, links de circuitos de conectividade e internet, serviços de manutenção corretiva e preventiva de datacenter, serviços de refrigeração, serviços de impressão e outros.
- 5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), ou locais externos, dentro do horário e, eventualmente, além da janela de atendimento definida, incluindo finais de semana e feriados, quando necessário, com o perfil de atendimento definido, observando o atendimento aos NMSE.
- 5.1.1.8. Monitoração dos ativos, equipamentos de proteção elétrica, serviços e das soluções de TIC definidos no item SERVIÇO DE MONITORAMENTO, em regime 24x7, observando o atendimento aos NMSE, considerando sempre a experiência do usuário.
- 5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação da CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V4 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Conhecimento.
- 5.1.1.10. Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

- 5.2.1. O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários, Voluntários e demais Terceirizados) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).
- 5.2.2. O atendimento das demandas deverá levar em consideração os 2 perfis de atendimento, assim como deverá ser realizado em observação ao calendário oficial da Administração Pública Estadual publicado em portaria específica editada pelo MPMA (a critério do CONTRATANTE poderão haver ajustes pontuais no calendário), conforme tabela abaixo:

Tabela - Horário de Atendimento

Perfis de atendimento	Horário de atendimento (N1)	Janela de Trabalho (N1)	Horário de atendimento (N2)	Janela de Trabalho (N2)	Horário de atendimento (N3)	Janela de Trabalho (N3)
Usuários Prioridade 0	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas
Usuários Prioridade 1	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas

- 5.2.3. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, dentro do horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2). Contudo, nas situações que exijam atuação de Nível 3 em atividades como manutenção preventiva ou corretiva de infraestrutura, atualizações

de softwares, aplicação de patches, ajustes em servidores e demais acompanhamentos necessários para assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos em janelas específicas previamente agendadas, inclusive fora do expediente ou da janela de atendimento regular, em feriados ou finais de semana, de modo a não impactar a rotina institucional. Nessas hipóteses, os chamados deverão ser formalmente registrados e tratados conforme os procedimentos previstos neste Termo de Referência.

- 5.2.4. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento, incluindo feriados e finais de semana.
- 5.2.5. Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.
- 5.2.6. **CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE**

5.2.6.1. **USUÁRIOS DOS SERVIÇOS**

Perfil	Quantidade
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2500 (dois mil e quinhentos)
Total	2812 (dois mil oitocentos e doze)

5.2.6.2. **INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA**

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	10
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	27
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	676
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	495
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	449
Estação de trabalho	HP	Prodesk G6/ G9	1000
Estação de trabalho	Dell	Optiplex 7020 SFF	300
Estação de trabalho	Lenovo	Thinkstation, modelo P340 TSW	70
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	316

Notebook	HP	Probook G8	546
Tablet	Samsung	Galaxy Tab A7 Lite	68
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto)	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97

Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.6.3. IMPRESSORAS E MONITORES

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	773
Impressora Xerox Colorqube CQ8880DN	1
Impressora Plotter HP	2
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230, Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040, Epson DS 530, Avision AD340 G	1000
TV DE 48 POLEGADAS	5
Monitores, 17, 23 e 27 polegadas	2.500
Nobreaks SMS de 1,4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA, NHS Premium PDV Senoidal, Ragtech, modelo One UU Nitro 2000VA	1.400
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	47

5.2.6.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias
Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais

Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.6.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)

SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)	
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)	
Ubuntu Linux (32-bit)	
Ubuntu Linux (64-bit)	
Kali Linux	
CAINE 64 bits	
WINDOWS	
Microsoft Windows 10 (64-bit)	
Microsoft Windows 8.x (64-bit)	
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)	
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)	

5.2.6.6. VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de Servidores	Máquinas Virtuais
VMware vSphere with Operations Manager	6.7 / 7	21	269

5.2.6.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
Citsmart (ITSM)

Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.6.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade
PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	19 ou superior	2
ORACLE RAC	19 ou superior	2
ORACLE Dataguard	19 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.6.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla
Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle
IIS (Internet Information Services)

5.2.6.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	Arquitetura	Banco de Dados	Criticidade
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		
Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
<u>CPL</u>	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA

Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
<u>Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)</u>	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
<u>EVoto</u>	PHP	Postgres	
<u>GESP</u>	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		
Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
<u>Seletivos</u>	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	

API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAEKO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA
SEI	PHP	PostgreSQL	ALTA

5.2.6.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.6.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472

Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	1452,67
Total Anual 2024	17432
Período	Quantidade 2025
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	1907,5
Total Anual 2025	7630

5.2.6.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024
Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167

Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	182,83
Total Anual 2024	2194
Período	Quantidade 2025
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	270
Total Anual 2025	1080

5.2.6.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)
Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 físicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

5.2.6.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA

Nome de serviços/Sistemas/Ativos
Folha de pagamento
SIMP
DIGIDOC
PJe
ERP GESP (RH, SAÚDE, MATERIAL, PATRIMÔNIO, E-VOTO, POSTAGENS, COMPRAS, CONTROLE DE ACESSO)
Portal MPMA (site institucional - internet e intranet)
Links de Internet e rede lan (roteadores e switches)
Correio Eletrônico (em nuvem - software como serviço (SAAS) - Google Workspace Business)
Active Directory
Servidor de arquivos
Sistema de backup (networker e proxys (máquinas virtuais) - software, datadomains)
Sistemas web publicados na estrutura de containers (NEONATAL, CORREGEDORIA, PERITUS, etc.)
Solução de Wifi (Controladora Omnivista - appliance virtual)
Repositório de arquivos para aplicações web internas (CDN - máquina virtual)
SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

- 5.3.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk/Help Desk), serviço considerado essencial e de natureza continuada, com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE, além de manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do MPMA.
- 5.3.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:
- 5.3.2.1. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (*Service Desk*), conforme as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pelas normas de segurança da família ISO/IEC 27000;
 - 5.3.2.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);
 - 5.3.2.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);
 - 5.3.2.4. Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);

- 5.3.2.5. Serviços de gestão e atualização: Da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.
- 5.3.3. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador (ponto central) das ações e interações entre os usuários e os diversos prestadores/fornecedores de serviços de TIC da CONTRATANTE.
- 5.3.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:
- 5.3.4.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;
 - 5.3.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
 - 5.3.4.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;
 - 5.3.4.4. Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;
 - 5.3.4.5. Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;
 - 5.3.4.6. Manter os serviços disponíveis levando em consideração os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS através da operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura e administração de Banco de Dados;
 - 5.3.4.7. Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos.
- 5.3.5. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas:
- 5.3.5.1. Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços;
 - 5.3.5.2. Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento;
 - 5.3.5.3. HD's externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;
 - 5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte, de crimpagem e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser

- suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;
- 5.3.5.5. Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga;
- 5.3.5.6. Pulseira eletrostática;
- 5.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;
- 5.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;
- 5.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;
- 5.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.
- 5.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.
- 5.3.7. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:
- 5.3.7.1. Atendimento ao usuário;
- 5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;
- 5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;
- 5.3.7.4. Administração de Sistemas e Banco de Dados.
- 5.3.8. Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124 e 125, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.
- 5.3.9. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:
- 5.3.9.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);
- 5.3.9.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;
- 5.3.9.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);
- 5.3.9.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;
- 5.3.9.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.
- 5.3.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar e utilizar solução de acesso remoto que assegure a preservação da privacidade e da segurança das informações dos usuários, contemplando, no mínimo, mecanismos de gerenciamento centralizado, autorização prévia do acesso e registros de auditoria de acessos e atividades realizadas, de modo a garantir transparência e

rastreabilidade das intervenções efetuadas. Além disso, deve prover relatórios exportáveis, integração com serviço de diretório (AD), distribuição e atualização de software centralizadas, inventário de dispositivos, políticas de segurança configuráveis e controle granular de recursos (habilitar/desabilitar funcionalidades durante uma sessão).

5.4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

- 5.4.1. Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.
- 5.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.
- 5.4.3. A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
 - 5.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
 - 5.4.3.2. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
 - 5.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
 - 5.4.3.4. Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
 - 5.4.3.5. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
 - 5.4.3.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
 - 5.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
 - 5.4.3.8. Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
 - 5.4.3.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
 - 5.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

- 5.4.3.11. Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
 - 5.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
 - 5.4.3.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
 - 5.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
 - 5.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
 - 5.4.3.16. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
 - 5.4.3.17. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alcada;
 - 5.4.3.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;
 - 5.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;
 - 5.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,
 - 5.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.
- 5.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO**
- 5.5.1. Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade.
 - 5.5.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;
 - 5.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial;

- 5.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:
- 5.5.4.1. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;
 - 5.5.4.2. Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC;
 - 5.5.4.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
 - 5.5.4.4. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
 - 5.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
 - 5.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;
 - 5.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;
 - 5.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
 - 5.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
 - 5.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
 - 5.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;
 - 5.5.4.12. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
 - 5.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;
 - 5.5.4.14. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 - 5.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;

- 5.5.4.16. Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc);
- 5.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e,
- 5.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

5.6. CHATBOT

- 5.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

- 5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: Plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a disponibilização, gestão e operação de chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam públicos (tais como SMS, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Telegram, Google Chat) ou privados (sites web, aplicativos móveis, intranet). Deve permitir a conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados (tais como Google Analytics, Microsoft Clarity, Facebook Analytics, ou equivalentes). Deve possuir camada de integração com sistemas legados da CONTRATANTE e sistemas externos, por meio de APIs, webhooks ou protocolos abertos de comunicação (ex.: REST, WebSocket, LIME ou equivalentes). Deve disponibilizar SDKs ou bibliotecas em linguagens de programação amplamente utilizadas (ex.: C#, Javascript, Python, Java ou equivalentes), permitindo construção de chatbots de forma flexível e escalável. A plataforma deve oferecer interface amigável para curadoria e gestão de conteúdo, sem exigir atuação de desenvolvedor especializado para manutenção editorial.
- 5.6.1.2. Chatbot: Produto de software responsável pelo gerenciamento do fluxo de conversas com usuários, em interfaces conversacionais multicanal. Deve possibilitar criação de chatbots independentes do canal de mensagens onde serão publicados, utilizando linguagem de representação única (ex.: JSON ou equivalente). Deve permitir integração com módulos de atendimento humano, em modelo plug-and-play, com possibilidade de substituição futura da ferramenta de atendimento sem necessidade de reprogramar os chatbots.
- 5.6.1.3. Conectores de Integração: Componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot. Deve ser possível desenvolver e publicar conectores específicos para cada sistema, com monitoramento automático. Deve permitir integrações seguras com diretórios corporativos (ex.: Active Directory ou equivalentes) e execução de serviços de apoio (ex.: reset de senha).
- 5.6.2. A solução de chatbot deve ser agnóstica em relação ao canal de publicação, permitindo que um mesmo fluxo conversacional seja disponibilizado em múltiplos canais (tais como WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, sites web, aplicativos móveis ou outros equivalentes), sem a necessidade de reprogramação para cada canal.
- 5.6.3. A plataforma deve oferecer mecanismos de transbordo para atendimento humano, permitindo integração plug-and-play com soluções de atendimento existentes no mercado ou, alternativamente, disponibilizando sua própria ferramenta de atendimento humano. A

ativação do atendimento humano deve ocorrer por meio de configuração simples, sem necessidade de reprogramação do chatbot.

5.6.3.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

5.6.4. Hub de Inteligência Artificial

5.6.4.1. A plataforma deve permitir o uso de diferentes soluções de Processamento de Linguagem Natural (NLP) de mercado (Ex.: Google Dialogflow, Microsoft LUIS, IBM Watson, OpenAI GPT ou equivalentes).

5.6.4.2. A solução deve manter a lógica do chatbot independente do provedor de IA, possibilitando a migração sem necessidade de reconstruir a base de conhecimento.

5.6.4.3. Deve ser possível gerenciar a base de conhecimento por meio de interface visual da própria plataforma.

5.6.5. Hub de Análise de Dados e Analytics

5.6.5.1. Deve permitir definição e acompanhamento de métricas de desempenho dos chatbots em tempo real, com dashboards acessíveis pela equipe da CONTRATANTE.

5.6.5.2. Deve permitir exportação para sistemas de Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado (tais como Power BI, Qlik Sense, Google Analytics, ou equivalentes).

5.6.5.3. Deve disponibilizar integração com ferramentas especializadas de análise de dados de conversação, não se limitando a um único fabricante.

5.6.6. Requisitos de Segurança

5.6.6.1. Integração com ambientes de autenticação corporativa (ex.: Active Directory, LDAP ou equivalentes).

5.6.6.2. Comunicação segura em ambiente cloud, sem necessidade de armazenamento local de credenciais.

5.6.6.3. Possibilidade de retenção de serviços críticos de apoio (ex.: reset de senha) com trilhas de auditoria.

5.7. ATENDIMENTO NÍVEL 3

5.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

5.7.1.1. O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

5.7.1.2. O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e

respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

- 5.7.1.3. O serviço técnico especializado de suporte e operações de 3º nível para o ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), deve abranger, no mínimo:
- 5.7.1.3.1. Manutenções preventivas e corretivas nos componentes de infraestrutura (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, serviços de rede e ferramentas corporativas);
 - 5.7.1.3.2. Execução de atualizações e ajustes programados em softwares, servidores e ferramentas críticas do ambiente tecnológico;
 - 5.7.1.3.3. Planejamento e execução em janelas de manutenção previamente acordadas com a CONTRATANTE, devendo tais atividades ocorrer, preferencialmente, fora do horário regular de expediente dos usuários do MPMA, de forma a não impactar a rotina institucional das áreas;
 - 5.7.1.3.4. Registro formal das intervenções realizadas, contendo descrição das atividades, data, horário e responsável técnico, bem como os impactos identificados e as medidas preventivas adotadas para evitar recorrências.
- 5.7.1.4. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial, dentro da janela de atendimento e/ou fora do expediente padrão, inclusive em finais de semana e feriados.
- 5.7.1.5. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.
- 5.7.1.6. Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, notificação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação

	<p>racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.</p>	<p>de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.</p>
<p>Sustentação da Infraestrutura</p>	<p>Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção</p>	<p>Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.</p>

	<p>aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.</p>	
Administração de Banco de Dados	<p>Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, <i>tunning</i>, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, atualização/manutenção de versões, patchs de correções/atualizações e objetos que os compõe.</p>	<p>Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.</p>
Segurança da Informação	<p>Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.</p>	<p>Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.</p>

5.8. SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

5.8.1. As salas de situação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) constituem ambientes estratégicos destinados ao monitoramento em tempo real dos prédios e ambientes institucionais, bem como ao acompanhamento e apoio à tomada de decisão em

situações críticas ou emergenciais. Nessas salas, concentram-se recursos tecnológicos que permitem a visualização de câmeras, o acesso a sistemas de segurança e o controle de informações relevantes para a gestão institucional.

- 5.8.2. O órgão dispõe de salas de reuniões e ambientes corporativos equipados com sistemas de áudio, vídeo e videoconferência, utilizados para a realização de reuniões institucionais, eventos internos e externos, treinamentos, transmissões ao vivo e encontros híbridos, que envolvem participantes presenciais e remotos.
- 5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA:
- 5.8.3.1. Operar e garantir o pleno funcionamento dos equipamentos instalados nas salas de situação e de reuniões, incluindo sistemas de áudio, vídeo, projeção, monitores interativos, equipamentos de videoconferência e demais dispositivos tecnológicos;
 - 5.8.3.2. Prestar suporte técnico presencial ou remoto antes, durante e após as reuniões, eventos e videoconferências, quando solicitado, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos serviços;
 - 5.8.3.3. Disponibilizar técnico especializado para acompanhamento presencial de reuniões ou eventos que demandem suporte contínuo, sempre que requisitado pela CONTRATANTE;
 - 5.8.3.4. Executar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos sob sua responsabilidade, zelando pela continuidade operacional e pela disponibilidade das salas;
 - 5.8.3.5. Prestar suporte técnico especializado em atividades de videoconferência, inclusive quando realizadas em ambiente externo às dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão – MPMA, sempre que demandado pela CONTRATANTE, abrangendo ainda, a execução desses serviços em horários extraordinários, fora da janela regular de atendimento, bem como em finais de semana e feriados. Esse suporte deverá contemplar a instalação, configuração, operação, monitoramento, transmissão e gravação de eventos, bem como a pronta resolução de incidentes durante a execução das atividades, garantindo a plena disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

5.9. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

- 5.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo:
- 5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;
 - 5.9.1.2. Elaboração e entrega do Plano de Escalonamento (*scalation plan*) para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
 - 5.9.1.3. Elaboração e entrega do Plano de Comunicação para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
 - 5.9.1.4. Elaboração e entrega do Plano de Continuidade dos serviços de TI para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

- 5.9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação.
- 5.9.3. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação *in loco*, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema.
- 5.9.4. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7.
- 5.9.5. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE.
- 5.9.5.1. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE;
- 5.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;
- 5.9.5.3. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.
- 5.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.
- 5.9.7. Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

5.10. OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 5.10.1. Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

- 5.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.
- 5.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.
- 5.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:
 - 5.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;
 - 5.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;
 - 5.10.4.3. A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;
 - 5.10.4.4. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;
 - 5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:
 - 5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;
 - 5.10.4.5.2. Topologia da solução;
 - 5.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;
 - 5.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;
 - 5.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.
 - 5.10.4.6. Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;
 - 5.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;
 - 5.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;
- 5.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
- 5.10.6. Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.
- 5.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.
- 5.10.8. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

5.11. PROCESSOS ITIL v4

- 5.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* de boas práticas voltado para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.
- 5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 5.1.1.9.
- 5.11.3. Os demais processos previstos na ITIL v4 deverão ser gradualmente incorporados, em conformidade com a evolução da maturidade dos serviços, conforme cronograma de implantação a ser apresentado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

- 5.12.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- 5.12.2. A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.
- 5.12.3. A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.
- 5.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:
 - 5.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
 - 5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;
 - 5.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;
 - 5.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);
 - 5.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
 - 5.12.4.6. Organizar as novas documentações;
 - 5.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
 - 5.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
 - 5.12.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

- 5.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;
- 5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.13.1. A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.
- 5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sentido, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2015:

5.13.2.1.1. *“Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)”* 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefit: “219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada.” [...] 48. Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados. 49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da

empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."

5.13.3. E Acórdão 2.037/2019, a saber:

- 5.13.3.1. "(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;"
- 5.13.4. Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.
- 5.13.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.
- 5.13.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).
- 5.13.7. Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.
- 5.13.8. A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.
- 5.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.
- 5.13.10. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:
- 5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.
- 5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: Suprimento de energia elétrica).
- 5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).
- 5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

- 5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.
- 5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.
- 5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.
- 5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	I D	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidad e Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	24
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

- 6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:
- 6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;
- 6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;
- 6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 4.1 deste Termo de Referência;
- 6.1.1.4. O suporte de Nível 1 será prestado exclusivamente de forma remota, em local definido pela CONTRATADA. Esse atendimento abrangerá todo o MPMA e atuará como ponto focal de contato entre os usuários e os serviços de TI, devendo observar as boas práticas de gerenciamento de serviços, respeitar a janela de atendimento estabelecida e assegurar agilidade e eficiência no tratamento das demandas.
- 6.1.1.5. Os técnicos de suporte N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 4.1.3, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.
- 6.1.1.6. O suporte de N3 poderá ser prestado de forma remota, abrangendo todo o MPMA, à exceção dos perfis profissionais indicados no item 4.1.4 deste Termo de Referência, os quais serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- 6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:
- 6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;
- 6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.
- 6.3.2. A CONTRATADA deverá prover, sem quaisquer ônus para o MPMA, a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes treinamentos:

6.3.2.1. Treinamento sobre Boas Práticas de Atendimento e Processos ITIL (Service Desk):

- 6.3.2.1.1. Objetivo: Alinhar a atuação dos técnicos às melhores práticas da ITIL, abrangendo ciclo de vida dos chamados, gestão de incidentes e requisições, categorização, escalonamento e cumprimento de níveis de serviço (SLA).
- 6.3.2.1.2. Carga horária mínima: 12 horas.
- 6.3.2.1.3. Conteúdo mínimo: Conceitos de ITIL v4 ou equivalente, ciclo de atendimento, categorização e escalonamento, uso da ferramenta ITSM, SLA, documentação e encerramento correto de chamados.
- 6.3.2.1.4. Resultado esperado: Emissão de certificado individual por participante, a ser apresentado à fiscalização do contrato.

6.3.2.2. Treinamento de Ambientação Institucional – MPMA:

- 6.3.2.2.1. Objetivo: Capacitar os técnicos sobre a estrutura organizacional do MPMA, seus sistemas, normas de conduta, cultura institucional, canais de suporte e fluxos internos mais recorrentes.
- 6.3.2.2.2. Carga horária mínima: 4 horas.
- 6.3.2.2.3. Conteúdo mínimo: Apresentação das áreas e promotorias, principais sistemas utilizados (ex.: SIMP, SEI, e-mail institucional, portal institucional, intranet), procedimentos internos e canais de escalonamento.
- 6.3.2.2.4. Resultado esperado: Relatório de participação com lista de presença assinada e plano de ambientação entregue à contratante.

6.3.2.3. Treinamentos Complementares e Atualizações Técnicas:

- 6.3.2.3.1. Objetivo: Garantir que os técnicos da CONTRATADA estejam capacitados e atualizados quanto a novas ferramentas, sistemas, procedimentos internos e boas práticas de TI, de modo a manter a qualidade e segurança na prestação dos serviços ao MPMA. Incluem-se, entre outros, treinamentos em:
- 6.3.2.3.1.1. Segurança da Informação: boas práticas, prevenção de incidentes, proteção de dados pessoais e sigilosos, e uso seguro das ferramentas institucionais.
- 6.3.2.3.1.2. Gestão de Incidentes Críticos: identificação, escalonamento, monitoramento e registro adequado de incidentes, garantindo cumprimento dos níveis de serviço (SLA).
- 6.3.2.3.1.3. Operação de Ferramentas de TI: atualização e uso correto de softwares, sistemas, ferramentas de ITSM, monitoramento e administração de infraestrutura tecnológica.
- 6.3.2.3.1.4. Formato e periodicidade: Treinamentos presenciais ou remotos, realizados sempre que necessário.
- 6.3.2.3.1.5. Resultado esperado: Registro formal de participação, relatórios de conclusão ou certificados emitidos, a serem apresentados à fiscalização do contrato, garantindo evidência da capacitação e da aptidão dos técnicos para execução dos serviços.

- 6.3.3. A CONTRATADA será responsável pelos custos, organização e execução dos treinamentos, podendo realizá-los com instrutores próprios ou subcontratados, desde que o conteúdo seja aprovado previamente pela CONTRATANTE.
- 6.3.4. A não realização ou não comprovação documental dos treinamentos poderá acarretar glosa contratual, impedimento de atuação de técnicos não capacitados, ou aplicação de outras penalidades previstas no contrato.

6.4. REQUISITOS TEMPORAIS

- 6.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 7.2.66 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais/senioridade que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1
5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais/senioridade que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

- 6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, dentro do horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2). Contudo, nas situações que exijam atuação de Nível 3 em atividades como manutenção preventiva ou corretiva de infraestrutura, atualizações de softwares, aplicação de patches, ajustes em servidores e demais acompanhamentos

necessários para assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos em janelas específicas previamente agendadas, inclusive fora do expediente ou da janela de atendimento regular, em feriados ou finais de semana, de modo a não impactar a rotina institucional. Nessas hipóteses, os chamados deverão ser formalmente registrados e tratados conforme os procedimentos previstos neste Termo de Referência.

6.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 6.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência e o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.
- 6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.
- 6.5.3. A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.
- 6.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.
- 6.5.5. A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.
- 6.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 6.5.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 6.5.8. A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- 6.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.
- 6.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.
- 6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

- 6.5.12. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.
- 6.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.
- 6.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 6.5.15. Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.
- 6.5.16. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.
- 6.5.17. Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.
- 6.5.18. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.
- 6.5.19. Considerando que a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência envolve o acesso a informações institucionais classificadas, sistemas críticos e ambientes que demandam confidencialidade e segurança, a CONTRATADA deverá:
 - 6.5.19.1. Submeter os colaboradores indicados para execução dos serviços a processo de pesquisa social interna, a ser realizado pela Unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, com vistas a verificar aspectos de idoneidade e antecedentes que possam comprometer a integridade, a confiabilidade e a segurança da informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.
 - 6.5.19.2. A pesquisa social será conduzida em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), observando-se:
 - 6.5.19.2.1. o tratamento mínimo de dados estritamente necessários para a finalidade de segurança institucional;
 - 6.5.19.2.2. a utilização dos dados exclusivamente para a análise de segurança;
 - 6.5.19.2.3. a adoção de medidas técnicas e administrativas para proteção das informações pessoais coletadas;
 - 6.5.19.2.4. a não utilização dos dados para qualquer outro fim.
 - 6.5.19.3. A CONTRATADA deverá assegurar que os colaboradores designados tenham ciência prévia da realização da pesquisa social, obtendo deles o consentimento formal e informado, a ser apresentado à CONTRATANTE antes do início das atividades.

- 6.5.19.4. Caso a pesquisa social identifique situação que comprometa a segurança institucional, a CONTRATANTE poderá rejeitar o colaborador indicado, devendo a CONTRATADA providenciar a substituição no prazo estabelecido no contrato.

6.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 6.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de forma compatível com a formalidade do ambiente institucional, utilizando uniforme social formal quando em atividade nos prédios do MPMA. Deverão, ainda, adotar postura condizente com a relevância das funções desempenhadas, observando linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, dirigentes e usuários da CONTRATANTE, em estrita consonância com as normas e regras internas do órgão.
- 6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.
- 6.6.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.
- 6.6.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 6.6.5. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

- 6.7.1. Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de item 1, 2 e 3 do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço.
- 6.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado (objetivo da demanda), o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE), executor do serviço (CONTRATADA), as atividades necessárias para a execução do serviço, além dos perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima; e, produtos/resultados esperados;
- 6.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:
- 6.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;
- 6.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.
- 6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada por ferramenta ITSM, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e

também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

- 6.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta ITSM a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente pelas equipes da CONTRATADA, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, a adequação das atividades do catálogo de serviços.
- 6.7.6. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 6.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços e documentos complementares, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.
- 6.7.8. O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.
- 6.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- 6.7.10. Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise e nuvem*).

6.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 6.8.1. A CONTRATADA deverá implantar e manter ferramenta de IT Service Management (ITSM) alinhada às boas práticas mais da ITIL v4 ou superior, garantindo suporte aos processos de gestão de serviços de TI e integração com o modelo de Central de Serviços da CONTRATANTE.
- 6.8.2. Eventual substituição da ferramenta utilizada poderá ocorrer no decorrer da execução contratual, desde que devidamente autorizada pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a realização de todas as atividades necessárias à migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações e demais configurações, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.
- 6.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta ITSM.
- 6.8.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.
- 6.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, sem custos adicionais, que permitam extrair no mínimo:

- 6.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;
 - 6.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E-mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;
 - 6.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico, nível de atendimento e grupo executor;
 - 6.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;
 - 6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;
 - 6.8.6.6. Relação e volume de chamados por status/situação de atendimento (novo, em aberto, em andamento, agendado, pendente, suspenso, reaberto, cancelado, resolvido, fechado etc.)
 - 6.8.6.7. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;
 - 6.8.6.8. Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);
 - 6.8.6.9. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);
 - 6.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;
 - 6.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;
 - 6.8.6.12. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;
 - 6.8.6.13. Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);
 - 6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- 6.8.7. A CONTRATADA deverá atender às solicitações da CONTRATANTE referentes à criação, alteração e implementação de novos relatórios, bem como de ajustes no Catálogo de Serviços da ferramenta ITSM, observando os seguintes prazos:
- 6.8.7.1. Solicitações simples (ajustes em relatórios existentes ou pequenas alterações no catálogo): até 5 dias úteis;
 - 6.8.7.2. Solicitações de média complexidade (novos relatórios ou novos itens no catálogo): até 10 dias úteis;
 - 6.8.7.3. Os prazos acima indicados serão contados a partir da formalização da solicitação.
 - 6.8.7.4. Em casos de maior complexidade técnica, devidamente justificados pela CONTRATADA e aceitos pela fiscalização da CONTRATANTE, o prazo poderá ser estendido, desde que previamente acordado.

- 6.8.8. Na hipótese de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para restabelecer seu pleno funcionamento com a maior brevidade possível, assegurando a continuidade da prestação dos serviços. Deverá, ainda, comunicar formal e imediatamente à equipe de fiscalização e de gestão da CMTI, tão logo identificada a indisponibilidade, informando a causa, a extensão do impacto, as ações corretivas em andamento, a previsão de normalização e, posteriormente, a confirmação do pronto restabelecimento do sistema.
- 6.8.9. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.
- 6.8.10. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

6.9. REQUISITOS LEGAIS

- 6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto nº 10.046/2019, Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023 e nº 6.055/2025, Resolução CNMP nº 283 e a outras legislações aplicáveis;

6.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 6.10.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:
 - 6.10.1.1. Atendimento remoto;
 - 6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;
 - 6.10.1.3. Atendimento presencial;
 - 6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,
 - 6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).
- 6.10.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.
- 6.10.3. Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, no Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, e nas demais unidades do MPMA, bem como os recursos distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.
- 6.10.4. A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.
- 6.10.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos

- obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.
- 6.10.6. As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.
- 6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser devidamente registradas na ferramenta de ITSM pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deverá ser adotado para cancelamentos, suspensões, reclassificações, estouros de SLA e demais atividades, com a obrigatoriedade inclusão da respectiva justificativa. O descumprimento desta obrigação implicará na desconsideração do status do chamado e na incidência da glosa correspondente.
- 6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM de acordo com os horários de funcionamento e cobertura de cada nível de atendimento (N1, N2, N3 e NOC), garantindo o correto cálculo de SLAs, conforme definido neste Termo de Referência.
- 6.10.9. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;
- 6.10.10. A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (*scripts*) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).
- 6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, por meio de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/software), observando:
- 6.10.11.1. Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;
- 6.10.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;
- 6.10.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;
- 6.10.11.4. Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;
- 6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o que pode tê-los causado;
- 6.10.11.6. Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);
- 6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

- 6.10.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, conforme disposto no item 6.4.1, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.
- 6.10.13. A CONTRATADA deverá observar a tabela de perfis profissionais, baseada no item 10.8.7 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, para fins de composição de equipe, considerando às exigências de qualificação técnica necessárias à adequada prestação dos serviços no âmbito do MPMA. As respectivas quantidades mínimas indicadas representam o quantitativo de referência indispensável à fase inicial de adaptação contratual, podendo ser revistas pela CONTRATADA, a seu critério e responsabilidade, desde que sejam integralmente atingidos os Níveis Mínimos de Serviço (NSM) estabelecidos:

Código do Perfil (ANEXO A Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025)	Perfil	Senioridade	Quantidade
TECSUP-01	Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Júnior	8
TECSUP-02	Técnico de Suporte (2º nível)	Pleno	18
TECMAN-02	Técnico de manutenção de equipamentos (2º nível)	Pleno	3
TECSUP-03	Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Sênior	1
ASEG-03	Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Virtualização (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Backup (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Sênior	1
ADB-03	Analista de Banco de Dados (3º nível)	Sênior	1

- 6.10.14. Ressalta-se que tais quantitativos não constituem obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo a execução contratual ocorrer por meio de Ordens de Serviço (OS), que deverão conter, no mínimo:

- 6.10.14.1. Objetivo da demanda;

- 6.10.14.2. Perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima;
- 6.10.14.3. Produtos/resultados esperados;
- 6.10.14.4. Prazo de execução.
- 6.10.15. Ressalta-se que tais quantitativos não configuram obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo à CONTRATADA organizar sua equipe de forma a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- 6.10.16. A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.
- 6.10.17. Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- 6.10.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.
- 6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento e disponibilidade 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 5.2.6.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:
- 6.10.19.1. Para o 1º mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.10.19.2. Para o 2º mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.10.19.3. Para o 3º mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.10.19.4. Para o 4º mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.10.19.5. Para o 5º mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.
- 6.10.20. Durante a fase de adaptação, a apuração dos Termos de Serviço será realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, que poderá, a seu critério, rejeitar a aplicação das glosas correspondentes, considerando o período de adequação operacional.
- 6.10.21. Encerrada a fase de adaptação, os Termos de Serviço passarão a ser apurados por ocorrência, sendo as respectivas glosas aplicadas diretamente sobre o valor mensal das Ordens de Serviço vinculadas, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.10.22. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, garantir a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos treinamentos elencados no item 6.3 deste Termo de Referência.
- 6.10.23. A execução dos serviços observará o regime presencial ou remoto definido neste TR: Nível 1: Execução remota integral; Nível 2: Execução presencial integral; Técnico de Monitoramento – NOC (N2 Sênior): Execução remota, assegurada a presença local de um profissional N2 ou N3 para acompanhamento e atuação na resolução de incidentes fora do

horário de expediente, inclusive em feriados e finais de semana; e, Nível 3: Execução presencial obrigatória para os perfis de Analista de Segurança de TIC, Analista de Ambiente Windows e Aplicações, Analista de Infraestrutura e Redes, e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas, admitida execução remota para os demais perfis de N3.

- 6.10.24. Alterações de dimensionamento e de estrutura de atendimento deverão ser devidamente justificadas pela CONTRATADA, com base em dados técnicos e relatórios de desempenho, e submetidas à homologação da fiscalização contratual do MPMA.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

- 6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 4 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.
- 6.11.2. Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 6.11.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.
- 6.11.4. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 6.11.5. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

6.12. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- 6.12.1. O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:
- 6.12.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica.
- 6.12.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.
- 6.12.1.3. O preposto e seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- 6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.
- 6.12.3. A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto, mediante a apresentação de diplomas,

certificados, currículos profissionais e carteira de trabalho, garantindo a verificação da experiência e vínculo profissional do colaborador.

- 6.12.4. É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.
- 6.12.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:
 - 6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;
 - 6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;
 - 6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;
 - 6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;
 - 6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,
 - 6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE

- 6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 6.4.1;
 - 6.13.1.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;
 - 6.13.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;
 - 6.13.1.3. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;
 - 6.13.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis mínimos relacionados na tabela abaixo, em conformidade com a tabela do item 6.10.13, durante toda a execução do CONTRATO;
 - 6.13.1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
 - 6.13.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;
- 6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato

É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos

serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica.

É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes, e demais equipes de 3º nível e NOC, e de suporte ao atendimento de usuários, níveis 1 e 2, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (SLAs). Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras dos níveis N1, N2, N3 e NOC, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: <ul style="list-style-type: none"> • Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC. 	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação mínima em ITIL V4 Foundation, ou superior.	
Principais Responsabilidades	
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA; Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços,	

observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Emitir relatórios gerenciais;

Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;

Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;

Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;

Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;

Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;

Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;

Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;

Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;

Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;

Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;

Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;

Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)

Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalar o chamado para o 2º nível de atendimento.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano e conhecimento em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática; • Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados); • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; • Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; • Noções básicas de hardware (periféricos, impressoras, drivers); • Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); • Conceitos básicos de rede (IP, máscara, gateway, DNS, conectividade, Wi-Fi); • Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados. 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
<p>Todos os profissionais alocados para o serviço devem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. • Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. • Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. • Avaliação de aprendizagem e desempenho

	<p>aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte;</p> <p>Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento;</p> <p>Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos;</p> <p>Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;</p> <p>Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;</p> <p>Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;</p> <p>Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;</p> <p>Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;</p> <p>Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;</p> <p>Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;</p> <p>Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;</p> <p>Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;</p> <p>Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;</p> <p>Supor te inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registrar e classificar incidentes; ● Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; ● Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; ● Garantir consistência nos registros dos incidentes; ● Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ● Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível. 	

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
<p>Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2º nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos e conhecimento em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados); ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados; ● Operação avançada de ferramentas de comunicação e colaboração (Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, Cisco Webex, ou outras homologadas); ● Configuração e suporte a equipamentos de videoconferência (câmeras, microfones, caixas de som, sistemas de áudio e vídeo integrados em salas de reunião); ● Transmissão e gravação de reuniões/eventos ao vivo, com gestão de recursos técnicos necessários. 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
<p style="text-align: center;">Formação</p>	<p style="text-align: center;">Modo de Comprovação</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Participar de treinamento relacionado a 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da

<p>fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.;</p>	<p>Informação e histórico acadêmico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. ● Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.
Principais Responsabilidades	
<p>Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;</p> <p>Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;</p> <p>Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;</p> <p>Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;</p> <p>Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;</p> <p>Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;</p> <p>Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;</p> <p>Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;</p> <p>Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;</p> <p>Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;</p> <p>Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;</p> <p>Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:</p> <p>Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);</p> <p>Softwares antivírus;</p> <p>Módulos de segurança de instituições financeiras;</p> <p>Recursos de rede locais de computadores;</p> <p>Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;</p> <p>Instalação e configuração de hardware e drivers;</p> <p>Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;</p> <p>Utilização de ferramentas de acesso remoto;</p> <p>Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;</p>	

Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;

Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;

Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;

Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;

Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação;

Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência;

Criar, alterar ou desabilitar perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP;

Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

Adicionar e remover computadores na rede de domínio;

Criar, editar e desabilitar perfil de acesso ao usuário;

Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;

Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;

Analisa “logs” e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal;

Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs;

Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil - Técnico de Manutenção de Equipamentos (2º nível)

Tem a função de resolver os chamados que não foram resolvidos no 1º nível e no 2º nível de atendimento, que demandem atuação em laboratório, bem como os chamados cujos serviços são próprios de manutenção. São os profissionais responsáveis por realizar os atendimentos de 2º nível de forma presencial voltados ao diagnóstico e o reparo avançado de hardware, à manutenção corretiva e preventiva, e a configuração de softwares.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática; ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para atuação em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>

<p>atuação em laboratório;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e sistemas eletrônicos; ● Interpretação e elaboração de esquemas elétricos e eletrônicos; ● Diagnóstico e reparo de circuitos analógicos e digitais; ● Operação de instrumentos de medição (osciloscópio, multímetro, microscópio digital e etc.); ● Noções de eletrônica de potência, fontes e conversores; ● Cumprimento de normas de segurança do trabalho e de qualidade técnica; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados. 	
Formação	Modo de Comprovação
<ul style="list-style-type: none"> ● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nas áreas de tecnologia da informação, eletrônica ou eletrotécnica. ● Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4. 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico.</p> <p>Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada</p>

	<p>participante, atestando a conclusão do treinamento.</p> <p>Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;</p> <p>Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;</p> <p>Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;</p> <p>Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;</p> <p>Submeter ao profissional indicado pela CONTRATADA, responsável pela documentação, as alterações realizadas na base de conhecimento;</p> <p>Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;</p> <p>Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;</p> <p>Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;</p> <p>Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;</p> <p>Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;</p> <p>Realizar manutenção de hardware de microcomputadores, incluindo diagnóstico, montagem, substituição de peças e testes de funcionamento;</p> <p>Executar manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, realizando soldagem, dessoldagem e testes de operação;</p> <p>Utilizar instrumentos de medição como multímetro, osciloscópio e testadores;</p> <p>Aplicar normas de segurança no manuseio de equipamentos elétricos e eletrônicos, seguindo boas práticas de laboratório;</p> <p>Auxiliar em atividades de laboratório relacionadas à manutenção e reparo de equipamentos eletrônicos e microcomputadores;</p> <p>Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:</p> <p>Sistemas operacionais Windows; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);</p> <p>Softwares antivírus; Módulos de segurança de instituições financeiras;</p> <p>Recursos de rede locais de computadores;</p> <p>Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Windows;</p> <p>Instalação e configuração de hardware e drivers;</p> <p>Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows;</p> <p>Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º e 2º níveis de atendimento;</p> <p>Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,</p>	

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;
 Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
 Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;
 Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;
 Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação;
 Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência;
 Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
 Adicionar e remover computadores na rede de domínio;
 Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;
 Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;
 Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs;
 Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
 Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
 Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac, Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>

<p>incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.</p>	
<p>Formação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix). 	<p>Modo de Comprovação</p> <p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers;</p> <p>Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio;</p> <p>Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux;</p> <p>Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore;</p> <p>Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP;</p> <p>Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados;</p> <p>Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros;</p> <p>Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores;</p> <p>Emitir relatórios gerenciais;</p> <p>Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM;</p> <p>Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital);</p> <p>Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital;</p> <p>Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros;</p> <p>Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço;</p> <p>Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;</p>	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)	
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco)	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

<p>anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. <p>Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.</p>	<p>executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
<p>Formação</p> <p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ITIL V4 Foundation ou superior; MCSE; Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior. 	<p>Modo de Comprovação</p> <p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>
<p>Principais Responsabilidades</p>	
<p>Estabelecer as especificações de rede;</p> <p>Analizar os acessos, informações e requisitos de segurança;</p> <p>Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento;</p> <p>Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);</p> <p>Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;</p> <p>Supor te à correção de problemas de software nos servidores;</p> <p>Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;</p> <p>Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;</p> <p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;</p>	

Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros;

Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN;

Administrador ambiente VOIP em redes LAN E WAN;

Gerenciamento de ambiente wireless corporativo;

Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência.

Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)

Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. <p>Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.</p>	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Foundation ou superior; • Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; • CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security. 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>

Principais Responsabilidades	
<p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério;</p> <p>Implantação e gerenciamento de firewall corporativo;</p> <p>Atuar através de solução de IDS e IPS;</p> <p>Administração de filtro de conteúdo WEB;</p> <p>Administração de antivírus corporativo;</p> <p>Experiência em ambiente Wireless corporativo;</p> <p>Experiência em ambiente Linux e Windows;</p> <p>Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.</p>	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. <p>Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.</p>	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior. 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>

Principais Responsabilidades
<p>Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;</p> <p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux;</p> <p>Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;</p> <p>Experiência em Shell Script;</p> <p>Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);</p> <p>Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;</p> <p>Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.</p>

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); <p>Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.</p>	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p>	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da

<p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation on ou superior; • Certificação MCSE; • MCA: Azure Administrador ou equivalente. 	<p>Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.</p>
---	---

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;

Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);

Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;

Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;

Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);

Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;

Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).

Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;

Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;

Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;

Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)	
<p>Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados". 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Foundation ou superior; • Certificação em VMware. • Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;</p> <p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker);</p> <p>Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;</p> <p>Administração e gerenciamento de Storages EMC;</p> <p>Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;</p> <p>Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;</p> <p>Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;</p> <p>Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;</p> <p>Experiência em ambientes Linux e Windows.</p>	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)
<p>Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</p>

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; • Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. <p>Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.</p>	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Foundation ou superior; • Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar. 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;</p> <p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup;</p> <p>Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;</p> <p>Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;</p> <p>Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup;</p> <p>Experiência em ambientes Linux e Windows.</p>	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
<p>Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a</p>

<p>qualquer tempo.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS. Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares. 	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator. 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Documentos comprobatórios das certificações.</p>
Principais Responsabilidades	
<p>Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;</p> <p>Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;</p> <p>Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);</p> <p>Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;</p> <p>Administração e gerenciamento de Storages EMC;</p> <p>Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;</p> <p>Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;</p> <p>Experiência em ambientes Linux e Windows.</p>	

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)
<p>Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do</p>

banco. Analisar o ambiente atual de banco de dados do MPMA, com a detecção de possíveis erros, identificação e definição de cenários de consolidação baseados nas características atuais de configuração, carga e requisitos de segurança. Monitoramento de atualizações das ferramentas e instalação/configuração de patchs e updates sempre que disponíveis. Manter base de conhecimento atualizada.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: <ul style="list-style-type: none"> Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL SQL Server e ORACLE. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: <ul style="list-style-type: none"> ITIL V4 Foundation ou superior; OCA-MySQL ou OCP-MySQL; MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior. Oracle Database Administration 2019 Certified Professional 	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados; Manutenção e validação de <i>stored procedures, views, functions e triggers</i> em bases de dados; Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados; Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação; Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;	

Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior; Oracle 19 ou superior; Sql Server 2012 ou superior
 Administração e suporte de ferramenta ETL;
 Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scrips) para carga de dados nos diversos SGBDs;
 Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)

Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; • Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; • Orquestração de Containers 	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Foundation ou superior; • Certificação em DevOps; • Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; • Uma certificação de orquestração de containers, a saber: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ◦ Certified Rancher Operator; 	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.</p> <p>Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.</p>

Principais Responsabilidades
<p>Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas;</p> <p>Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA;</p> <p>Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);</p> <p>Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);</p> <p>Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;</p> <p>Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;</p> <p>Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;</p> <p>Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.</p>

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
- 7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
- 7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
- 7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
- 7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.
- 7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
- 7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

- 7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.
 - 7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao pleno desenvolvimento dos serviços, compreendendo, no mínimo, espaço físico adequado, mesas, cadeiras, energia elétrica e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, nos casos em que as atividades demandem atuação presencial nas dependências do MPMA.
 - 7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
 - 7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.
 - 7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.
 - 7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
 - 7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
 - 7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.
 - 7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.
 - 7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.
 - 7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.
 - 7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.
 - 7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.
- 7.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**
- 7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
 - 7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
 - 7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
 - 7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.
 - 7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

- 7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.
- 7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.
- 7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.
- 7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.
- 7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.
- 7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.
- 7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.
- 7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos

empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

- 7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.
- 7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.
- 7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.
- 7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.
- 7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.
- 7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.
- 7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.
- 7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.
- 7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- 7.2.28. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

- 7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.
- 7.2.32. Implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados, a exemplo da ferramenta de ITSM (para registro, gestão e monitoramento de chamados), de Chatbot customizada (para atendimento automatizado e integrado) e de solução de automação do monitoramento da infraestrutura tecnológica do MPMA, ou equivalentes tecnicamente compatíveis, de modo a não impactar a aferição da qualidade dos serviços prestados.
- 7.2.33. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
- 7.2.34. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.
- 7.2.35. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.
- 7.2.36. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.
- 7.2.37. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.
- 7.2.38. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.
- 7.2.39. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- 7.2.40. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.
- 7.2.41. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.
- 7.2.42. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.
- 7.2.43. Submeter todos os profissionais alocados na execução dos serviços objeto do Contrato à pesquisa social interna a ser realizada pela unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, como condição necessária à autorização de acesso e permanência nas dependências físicas do órgão.
- 7.2.44. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.
- 7.2.45. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 7.2.46. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

- 7.2.47. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 7.2.48. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 7.2.49. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 7.2.50. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.
- 7.2.51. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 7.2.52. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.
- 7.2.53. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 7.2.54. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.
- 7.2.55. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.
- 7.2.56. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.
- 7.2.57. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.
- 7.2.58. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.
- 7.2.59. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.
- 7.2.60. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.
- 7.2.61. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

- 7.2.62. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.
- 7.2.63. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais de forma lícita, transparente e segura, exclusivamente para a execução do objeto contratual.
- 7.2.64. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.
- 7.2.65. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, como por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.
- 7.2.66. Na Reunião Inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas destinado ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4), passíveis de mensuração de tempo, o qual será submetido à análise, avaliação e homologação pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 7.2.67. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e manter atualizados, durante toda a vigência contratual, os seguintes documentos, que serão submetidos à avaliação e homologação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE:
 - 7.2.67.1. Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo cronograma detalhado, fases de adaptação, equipe alocada e matriz de responsabilidades;
 - 7.2.67.2. Plano de Continuidade dos Serviços de TI, com estratégias de recuperação, testes de contingência e prazos de retomada dos serviços;
 - 7.2.67.3. Plano de Escalonamento, com fluxos técnico e gerencial, níveis de prioridade e tempos de resposta;
 - 7.2.67.4. Plano de Comunicação, contendo canais oficiais, prazos e responsáveis pela comunicação de incidentes, indisponibilidades e mudanças;
 - 7.2.67.5. Catálogo de Serviços de TI sempre atualizado, contemplando o detalhamento dos serviços e respectivos SLAs. Qualquer alteração nos serviços, fluxos ou parâmetros de atendimento somente terá validade após autorização da CONTRATANTE, devendo a versão atualizada do Catálogo ser entregue imediatamente após a implementação da mudança, para fins de homologação e controle pela fiscalização.
 - 7.2.67.6. Os documentos acima relacionados deverão ser entregues em formato eletrônico editável, respeitando padrões definidos pela CONTRATANTE, e somente serão considerados válidos após homologação formal pela equipe de fiscalização.

7.3. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.
- 7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
- 7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da

prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

- 7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.
- 7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.
- 7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:
 - 7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;
 - 7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
 - 7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;
 - 7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;
 - 7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.
- 7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.
- 7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.
- 7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.
- 7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.
- 7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.
- 7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

- 8.1.1. Conforme o item 6.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:
 - 8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;
 - 8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,
 - 8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.
- 8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.
 - 8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).
- 8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 8.1.4. Na OS devem constar, no mínimo:
 - 8.1.4.1. o objetivo da demanda;
 - 8.1.4.2. os perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima;
 - 8.1.4.3. os produtos ou serviços que deverão ser executados;
 - 8.1.4.4. o tempo inicial e final de execução dos serviços.
- 8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.3.7.
- 8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.
- 8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.
- 8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.
- 8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da

exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais e senioridade mínima levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

- 8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

- 8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:
 - 8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;
 - 8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;
 - 8.2.1.3. Entrega e manutenção das soluções indispensáveis à execução do objeto contratado, a exemplo da ferramenta ITSM, Chatbot e ferramenta de automação de monitoramento;
 - 8.2.1.4. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,
 - 8.2.1.5. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.
- 8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).
- 8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.
- 8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:
 - 8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;
 - 8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;
- 8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:
 - 8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;
 - 8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
 - 8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
 - 8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
 - 8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
 - 8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente, finais de semana e feriados;

- 8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
- 8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
- 8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
- 8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
- 8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
- 8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
- 8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
- 8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
- 8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.
- 8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.
- 8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

Cálculo Unidades de Projeto (UP)						
Fórmula Geral	Cálculo de Fator de Complexidade (fC)			Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*	Cálculo de Fator de Planejamento (fP)	Esforço
UP = fC * fP * Esforço	Índice de Complexidade (IDC)	Classificação de Complexidade	Fator de Complexidade (fC)	$IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4$	O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento técnico, considera-se o trabalho de	O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o trabalho técnico (operacional) realizado pela
	IDC < 1,5	Baixa	1			
	1,5 <= IDC <= 2	Média	1,2			
	IDC > 2	Alta	1,5			

					entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	contratada, sendo este definido como data de início e fim.
--	--	--	--	--	---	--

* Fatores (F)		
Tipo	Descrição	Nível
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
--------------	-------------	-----------------

Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 4 e seus subitens deste Termo de Referência.
- 8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento exclusiva para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados de suporte técnico, garantindo sua operação durante todo o horário estabelecido para a prestação dos serviços. Essa Central deverá possibilitar o registro, o atendimento, o monitoramento do andamento e a comunicação com os usuários até a efetiva resolução e fechamento do chamado.
- 8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada, com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

8.6. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.10. ADVERTÊNCIAS

8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.11. MULTAS

8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.

8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.

8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO

8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

8.8.1.1.1. Entregar o Termo de Encerramento do Contrato;

8.8.1.1.2. Convocar reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);

8.8.1.1.3. Repassar à CONTRATADA os conhecimentos necessários para execução dos serviços;

8.8.1.1.4. Disponibilizar infraestrutura à CONTRATADA, quando couber;

- 8.8.1.1.5. Receber o Termo de Compromisso e Termo de Ciência;
- 8.8.1.1.6. Elaborar Ata de reunião inicial;
- 8.8.1.1.7. Emitir, repassar e avaliar Ordens de Serviço;
- 8.8.1.1.8. Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.1.1.9. Decidir sobre o encaminhamento para aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA;
- 8.8.1.1.10. Encaminhar indicação de glosas e sanções para área Administrativa (art. 33, VII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.1.1.11. Autorizar o faturamento (art. 33, IX, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.1.1.12. Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual (art. 33, XIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.1.1.13. Manter Histórico de Gerenciamento do Contrato (art. 33, XIV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.1.1.14. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço;
- 8.8.1.1.15. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato sobre as ocorrências e medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassem sua competência.

8.8.2. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO

- 8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:
 - 8.8.2.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.3. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação (art. 2, inciso XIX, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19) e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.4. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.5. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.6. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.7. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.2.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);

- 8.8.2.1.9. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 8.8.2.1.10. Analisar aplicação de descontos nas Ordens de Serviços e destacá-los no Relatório Mensal de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento. Os descontos serão aplicados sobre o custo aprovado da demanda na OS e não substituirão penalizações administrativas cabíveis;
- 8.8.2.1.11. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;
- 8.8.2.1.12. Receber os recursos emitidos pela CONTRATADA contra aplicação de descontos nas Ordens de Serviços;
- 8.8.2.1.13. Realizar a pesquisa de preços que visa subsidiar a decisão de prorrogar a contratação, com o apoio do Fiscal Administrativo.

8.8.3. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO

- 8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:
 - 8.8.3.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.3.1.2. Verificar a aderência aos termos contratuais (art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.3.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.3.1.4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento (art. 33, X, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.3.1.5. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19).

8.8.4. FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO

- 8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:
 - 8.8.4.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.4.1.2. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.4.1.3. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.4.1.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);

- 8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19).

8.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

- 8.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.
- 8.9.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termos de Ciência e de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS)**, a serem assinados por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.
- 8.9.3. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
- 9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
- 9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
- 9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.
- 9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.
- 9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

- 9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.
- 9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.
- 9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.
- 9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.
- 9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.
- 9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.

Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado, maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenada sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser revisado e mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

- 9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado corretamente conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.
- 9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.
- 9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.
- 9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.
- 9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).
- 9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.
- 9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.
- 9.3.8.7.1. **Aberto/Novo:** Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;
- 9.3.8.7.2. **Capturado:** Demanda capturada ou atribuída a um responsável;

- 9.3.8.7.3. **Em execução:** Quando a requisição ou incidente está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;
- 9.3.8.7.4. **Pendente:** Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo responsável e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:
- 9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna):** Circunstância em que o atendimento ao chamado depende da área técnica de TI da CONTRATANTE;
 - 9.3.8.7.4.2. **Pendente (externo):** Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;
 - 9.3.8.7.4.3. **Pendente (usuário):** Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o atendimento e o mesmo não está disponível;
 - 9.3.8.7.4.4. **Pendente (fornecedor):** Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.
- 9.3.8.7.5. **Resolvido:** Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento;
- 9.3.8.7.6. **Fechado:** Circunstância em que o chamado é efetivamente encerrado após etapa de análise da aprovação ou rejeição do atendimento.
- 9.3.8.8. O chamado "Resolvido" pode retornar para o estado de "Em execução", caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 24h, com a rejeição do atendimento por responsável da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. Nesse caso, o chamado deverá ser rejeitado e reaberto, e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Resolvido".
- 9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado "Aberto" e "Fechado", considerando as possíveis reaberturas.
- 9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".
- 9.3.8.11. Com base nas boas práticas definidas pela biblioteca ITIL, todos os chamados abertos, atendidos e resolvidos deverão conter obrigatoriamente os seguintes dados na ferramenta ITSM utilizada, a fim de garantir rastreabilidade, qualidade no atendimento, aperfeiçoamento da base de conhecimento, e geração de indicadores confiáveis para melhoria contínua dos serviços:
- 9.3.8.11.1. **Abertura e Captura do Chamado:** o Chamado deve conter a Identificação do usuário solicitante (nome, matrícula, setor/lotação/unidade, e-mail e telefone); o Canal de origem do chamado (telefone, portal, e-mail, chatbot, atendimento presencial etc.); Data e hora de abertura do chamado; Categoria, subcategoria e tipo de solicitação (incidente, requisição, mudança, dúvida etc.); e Local de atendimento (presencial ou remoto).
 - 9.3.8.11.2. **Registros do Andamento do Chamado:** o Chamado deve conter a Descrição clara da demanda, com foco no impacto percebido pelo usuário;

a Inclusão de anexos, prints ou documentação complementar, quando aplicável; a Justificativa obrigatória para a delegação do chamado a outro responsável ou grupo; os Comentários técnicos sobre diagnóstico, tratativas e encaminhamentos; Registro de interações com o usuário, tentativas de contato ou agendamento.

9.3.8.11.3. **Reclassificação do Chamado:** o Chamado deve conter a Justificativa obrigatória para reclassificação do chamado, quando for necessária a alteração de atividade para o direcionamento adequado, cumprimento de SLA, extração de indicadores e gestão da base de conhecimento.

9.3.8.11.3.1. A reclassificação de chamados deverá ser feita imediatamente após a identificação de divergência entre a atividade classificada e o objeto da solicitação ou incidente, com justificativa registrada no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado. A omissão nesse procedimento poderá acarretar glosas, falhas no SLA ou falhas operacionais.

9.3.8.11.3.2. É proibido reclassificar chamados com o intuito de alterar prazos, ocultar falhas ou manipular indicadores, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

9.3.8.11.4. **Suspensão do Chamado:** o Chamado poderá ser suspenso somente quando estiver aguardando: ação ou retorno do usuário solicitante; entrega de insumo, peça ou equipamento; ação de terceiros ou fornecedores externos; ou quando autorizado pela CONTRATANTE. O Chamado deve conter a Justificativa obrigatória para os casos de suspensão do atendimento, quando o estado do chamado for alterado para pendente.

9.3.8.11.4.1. É vedada a suspensão de chamados sem solicitação formal ou sem motivo técnico válido, especialmente com o intuito de prolongar o prazo de atendimento ou mascarar desempenho.

9.3.8.11.4.2. Casos de suspensão indevida ou recorrente poderão resultar em reabertura de chamados, aplicação de glosa contratual ou penalidades previstas.

9.3.8.11.5. **Encerramento do Chamado:** o Chamado deve indicar no detalhamento da causa a solicitação real objeto do chamado, mesmo que diferente da descrição inicial do usuário; a Descrição objetiva da solução aplicada; a Validação da solução com o usuário; a Justificativa obrigatória nos casos de estouro de SLA; a Indicação da base de conhecimento utilizada para atendimento, ou quando não houver procedimento documentado, informar que o procedimento foi submetido para documentação.

9.3.9. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 6.4.1.

- 9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).
- 9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.
- 9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.
- 9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).
- 9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.
- 9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.
- 9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

- 9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos de resolução estabelecidos.
- 9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	Tempo Máximo de Resolução (SLA)	Definição
Altíssima	1 hora	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	2 horas	Chamados para restabelecer serviços essenciais que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata e priorização máxima.
Média	4 horas	Chamados para restabelecer serviços que estejam

		degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção. Requisições de serviços importantes para o desempenho de atividades da área-meio e fim do órgão.
Baixa	8 horas	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários. Chamados que demandam prazo mais longo para conclusão.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.1.4. A reclassificação de chamados deverá ser feita imediatamente após a identificação de divergência entre a atividade classificada e o objeto da solicitação ou incidente, com justificativa registrada no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado. A omissão nesse procedimento poderá acarretar glosas, falhas no SLA ou falhas operacionais.

9.3.10.1.5. É proibido reclassificar chamados com o intuito de alterar prazos, ocultar falhas ou manipular indicadores, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DO 1º NÍVEL

Indicador	Criticidade			
	Altíssima	Alta	Média	Baixa
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade Altíssima resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade Altíssima abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Alta resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade Alta abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade Média abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Baixa resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade Baixa abertos) x 100
Unidade de medida	%			

Meta	$\geq 99\%$		
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos	Índice de satisfação do usuário	Índice de reabertura de chamados	Índice de resolução no primeiro contato (retenção no N1)	Índice de ligações com tempo médio de espera de até 30 (trinta) segundos	Índice de abandono de ligações
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de incidentes e requisições resolvidos sem repasse para N2/N3.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 30 (trinta) segundos. O indicador afere ligações atendidas fora do tempo estipulado de atendimento.	Medir o percentual de ligações não atendidas por abandono dos usuários.
Periodicidade	Mensal					
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM					
Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados encerrados) x 100	(Total de chamados encerrados no N1 / Total de chamados recebidos no N1) x 100	(Total de ligações atendidas em até 30 segundos / Total de ligações atendidas) x 100	(Total de ligações abandonadas / Total de ligações recebidas) x 100
Unidade de medida	%					
Meta	$\geq 99\%$	$\geq 90\%$	$\leq 5\%$	70% a 85%	$\geq 99\%$	$\leq 5\%$
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.					

9.3.10.3. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DO 2º NÍVEL

Indicador	Criticidade
------------------	--------------------

	Altíssima	Alta	Média	Baixa
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade Altíssima resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade Altíssima abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Alta resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade Alta abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade Média abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Baixa resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade Baixa abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	

Indicador	Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos	Índice de satisfação do usuário	Índice de reabertura de chamados	Índice de escalonamento para N3	Índice de backlog de chamados
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de chamados que exigem suporte de N3 ou fabricante.	<p>Medir o percentual de chamados em aberto, pendentes de solução, além do prazo de SLA, devendo ser mantido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • menos de 10% do backlog total com o prazo de SLA estourado; • nenhum chamado de prioridade Altíssima e Alta pode permanecer no backlog por mais de 24 horas; e • 90% dos chamados no backlog devem ter menos de 3 dias úteis de idade.
Periodicidade	Mensal				
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM				

Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados encerrados) x 100	(Total de chamados encerrados no N2 / Total de chamados recebidos no N2) x 100	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação automática em ferramenta ITSM do total de chamados em aberto (backlog). • Cálculo percentual de chamados com SLA estourado sobre o total do backlog. • Identificação de chamados de prioridade Altíssima e Alta e cálculo de tempo em backlog. • Análise da idade dos chamados (tempo desde abertura até a data atual) e classificação por faixas (< 3 dias úteis, ≥ 3 dias úteis).
Unidade de medida	%				
Meta	≥ 99%	≥ 90%	≤ 5%	≤ 10% – 15%	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 10% do backlog total com SLA estourado; • 0% de chamados de prioridade Alta/Crítica com mais de 24 horas em backlog; • 90% dos chamados no backlog com idade menor que 3 dias úteis.
Glossa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.				

9.3.10.3.1. As glosas previstas nas tabelas dos itens 9.3.10.2 e 9.3.10.3 serão calculadas por indicador avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.3.2. Além dos indicadores das Tabelas dos itens 9.3.10.2 e 9.3.10.3, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.4. TERMOS DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glossa
TS1	Suspender ou interromper os serviços contratados, bem como os respectivos SLAs de atendimento, sem justificativa formal e plausível, excetuando-se apenas situações devidamente caracterizadas como caso fortuito ou força maior.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que o chamado de requisição de serviço ou incidente foi finalizado sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução. Aplicável nos casos em que não houver reabertura.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

TS3	Ficar constatado que o chamado de requisição de serviço ou incidente foi finalizado sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução. Aplicável nos casos em que não houver reabertura.	Por ocorrência	0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS6	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Excluir, alterar ou remover definitivamente registros em sistemas a que tenha acesso, incluindo, mas não se limitando, a perfis de usuários, históricos de chamados, logs de acesso ou dados de configuração, sem a prévia autorização formal e expressa da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de comunicar, formal e imediatamente, à CONTRATANTE, acerca da realização de manutenção programada ou indisponibilidade total ou parcial da ferramenta ITSM, nos termos do item 6.8.8 deste TR.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Deixar de comunicar, formal e imediatamente, à CONTRATANTE, a ocorrência de indisponibilidade total ou parcial da Central de Atendimento Remoto e/ou da Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor

			fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de zelar ou causar qualquer dano em máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE, utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Deixar de manter atualizada a Base de Dados de Conhecimentos, com as rotinas, scripts e procedimentos operacionais indispensáveis ao atendimento, devendo produzir novos conteúdos quando identificadas demandas inéditas, revisar ou atualizar conteúdos já existentes, sempre que houver alteração tecnológica, de processo ou de nível de serviço que os torne obsoletos.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS18	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS19	Deixar de registrar, de forma completa e tempestiva, na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, todas as informações e ocorrências relativas ao atendimento de chamados (incidentes, requisições, mudanças, problemas e disponibilidades). O registro deverá conter, no mínimo: detalhamento da causa identificada, solução aplicada, justificativa para eventual estouro de SLA, agendamentos realizados, tentativas de contato com o usuário, justificativa de eventual suspensão de SLA, bem como quaisquer outras informações relevantes para a rastreabilidade e transparência do chamado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS20	Deixar de reclassificar o chamado sempre que for identificada divergência entre a classificação inicialmente atribuída e o objeto	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor

	efetivo da solicitação ou incidente, devendo a justificativa ser registrada de forma clara e objetiva no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado.		fixado na respectiva OS
TS21	Reclassificar chamados com o objetivo de alterar prazos de atendimento e resolução, ocultar falhas operacionais, manipular indicadores de desempenho ou, de qualquer forma, distorcer a real natureza da demanda.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS22	Deixar de implementar relatório solicitado pela CONTRATANTE dentro do prazo previamente acordado.	Por dia de atraso	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS23	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).	Por dia de atraso	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS24	Deixar de implementar e parametrizar a ferramenta de Chatbot em ambiente de produção, de acordo com as exigências deste Termo de Referência, dentro do período de 90 dias após a assinatura do contrato.	Por dia de atraso	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS

9.3.10.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS PARA 3º NÍVEL

Indicador	Criticidade			
	Altíssima	Alta	Média	Baixa
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade Altíssima resolvidos em até 1	(Total de chamados de criticidade Alta resolvidos em até 2	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4	(Total de chamados de criticidade Baixa resolvidos em até 8

	hora / Total de chamados de criticidade Altíssima abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade Alta abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade Média abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade Baixa abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	

Indicador	Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos	Índice de satisfação do usuário	Índice de reabertura de chamados	Índice de escalonamento para N3	Índice de backlog de chamados
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de chamados que exigem suporte de fabricante.	Medir o percentual de chamados em aberto, pendentes de solução, além do prazo de SLA, devendo ser mantido: <ul style="list-style-type: none"> menos de 10% do backlog total com o prazo de SLA estourado; nenhum chamado de prioridade Altíssima e Alta pode permanecer no backlog por mais de 24 horas; e 90% dos chamados no backlog devem ter menos de 3 dias úteis de idade.
Periodicidade	Mensal				
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM				
Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados recebidos no N3) x 100	(Total de chamados encerrados no N3 / Total de chamados recebidos no N3) x 100	<ul style="list-style-type: none"> Verificação automática em ferramenta ITSM do total de chamados em aberto (backlog). Cálculo percentual de chamados com SLA estourado sobre o total do backlog. Identificação de chamados de prioridade Altíssima e Alta e cálculo de tempo em backlog. Análise da idade dos chamados (tempo desde abertura até a data atual) e classificação por faixas (< 3 dias úteis, \geq 3 dias úteis).
Unidade de medida	%				

Meta	>= 99%	>= 90%	≤ 5%	≤ 10% – 15%	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 10% do backlog total com SLA estourado; • 0% de chamados de prioridade Alta/Crítica com mais de 24 horas em backlog; • 90% dos chamados no backlog com idade menor que 3 dias úteis.
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.				

9.3.12. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

- 9.3.12.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:
- 9.3.12.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
 - 9.3.12.1.2. Serviços de Segurança;
 - 9.3.12.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
 - 9.3.12.1.4. Serviços de Virtualização;
 - 9.3.12.1.5. Solução de Backup;
 - 9.3.12.1.6. Solução de Storage;
 - 9.3.12.1.7. Serviços de Banco de Dados;
 - 9.3.12.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;
- 9.3.12.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 9.3.12.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 9.3.12.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 7.2.66), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.
- 9.3.12.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.12.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100}{THP})\%$$

9.3.12.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.12.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

9.3.12.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

9.3.12.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);

9.3.12.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;

9.3.12.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.12.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA	
Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependam de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral.

o valor mensal)	Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.
------------------------	--

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (<i>hardware</i> - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,50% DE DISPONIBILIDADE.

Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.
-------------------------------------	--

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE \geq 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.

Meta	ÍNDICE DE $\geq 99,50\%$ DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.12.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

- 9.3.12.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.
- 9.3.12.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.
- 9.3.12.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço. Portanto, a meta é igual a 100% das notificações dentro do prazo de detecção (até 10 minutos após a detecção).
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Reincidente de Incidentes

Descrição	Monitorar e reduzir a repetição de incidentes com a mesma causa raiz em janela de tempo definida, prevenindo “soluções paliativas” e o incentivo à geração de novas OS pelo mesmo problema.
Medição	Considera-se reincidente o incidente que, após encerrado, reaparece com a mesma causa (mesmo CI/sistema e mesma categorização de causa) em até 60 dias.
Meta	<p>Indicador (IR):</p> $IR = \left(\frac{\text{número de incidentes reincidentes no mês}}{\text{número total de incidentes encerrados no mês}} \right) * 100$ <p>IR <= 5%</p> <p>Janela de aferição mensal.</p> <p>Janela de reincidente 90 dias após o fechamento do incidente original.</p> <p>Evidências. Relatório do ITSM contendo: ID do incidente original e do reincidente, CI/serviço impactado, categorização de causa raiz, datas de abertura/encerramento e comprovação de solução definitiva.</p>
Glosa	<p>Glosa mensal = $\min \{(IR - \text{Meta}) \times 2\%, 10\%\}$ aplicada sobre o valor consolidado das OSs do período.</p> <p>Para cada incidente crítico (Altíssima/Alta) reincidente: Glosa adicional de 1% por ocorrência, limitada a 5% no mês.</p> <p>Melhoria contínua: A CONTRATADA deverá apresentar, trimestralmente, relatório de análise de causa raiz e plano de ação para redução do IR. A ausência ou inconsistência do relatório sujeita a glosa adicional de 1% no mês.</p>

- 9.3.12.7. As glosas previstas nas tabelas dos itens 9.3.11 e 9.3.12 serão calculadas por indicador avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.
- 9.3.12.8. Além dos indicadores das Tabelas dos itens 9.3.11 e 9.3.12, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço de Qualidade definidos nas Tabelas do item 9.3.15, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
- 9.3.12.9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.13. INDICADORES DE IMPLANTAÇÃO E DISPONIBILIDADE DE FERRAMENTAS/SOLUÇÕES E ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PARA SERVIÇOS DE 3º NÍVEL

Chatbot implantado e disponível
--

Descrição	A contratada deverá implantar chatbot customizado e integrado à ferramenta de ITSM, possibilitando abertura e acompanhamento de chamados pelos usuários.
Instrumento de medição	Logs do ITSM/chatbot e solução de monitoramento.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilização até o 90º dia da vigência contratual. ● Índice de disponibilidade mensal $\geq 99\%$.
Glosa (sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação não realizada no prazo: 5% do valor da OS por mês de atraso. ● A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade mensal: 1% sobre o valor da OS.

App Mobile (abertura/consulta de chamados)	
Descrição	Disponibilização de aplicativo para abertura, consulta e acompanhamento de chamados em dispositivos móveis.
Instrumento de medição	Relatório de disponibilidade e uso do app mobile.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ● Até o 90º dia da vigência contratual; ● Índice de disponibilidade mensal $\geq 99\%$.
Glosa (sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação não realizada no prazo: 5% do valor da OS por mês de atraso. ● A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade mensal: 1% sobre o valor da OS.

Ferramentas de automação/scripts	
Descrição	Implantar ferramenta de automação de processos de infraestrutura, com execução de scripts em demandas recorrentes.
Instrumento de medição	Relatórios de automação e implementação de scripts.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação em até 120 dias da assinatura do contrato. ● Pelo menos 80% das demandas recorrentes devem ser automatizadas após 6 meses de operação.

Glosa (sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação não realizada no prazo: 2% do valor da OS por mês de atraso. • A cada 5% abaixo da meta de automação: 1% sobre o valor da OS.
-------------------------------------	--

Base de conhecimento atualizada	
Descrição	Criar e manter base de conhecimento atualizada, com roteiros de atendimento (scripts) revisados mensalmente.
Instrumento de medição	Relatórios mensais da base de conhecimento e análise da equipe de fiscalização contratual.
Meta	Atualização mensal obrigatória, com inclusão de todos os scripts e roteiros validados.
Glosa (sobre o valor mensal)	0,5% do valor da OS por cada falha de atualização.

Ferramenta de ITSM (disponibilidade)	
Descrição	A ferramenta de ITSM deve permanecer disponível em regime 24x7 para abertura, acompanhamento e gestão de chamados.
Instrumento de medição	<p>Aferição mensal, com base em relatórios automáticos da própria ferramenta ou sistema de monitoramento homologado pela CONTRATANTE.</p> <p>Considerar como indisponibilidade o período em que o sistema estiver fora do ar ou impossibilitar a utilização de suas principais funcionalidades (abertura, acompanhamento, atualização e encerramento de chamados).</p> <p>Não serão considerados para o cálculo os períodos de manutenção preventiva ou corretiva previamente agendada e comunicada à CONTRATANTE, desde que aprovados pela fiscalização.</p>
Meta	Disponibilidade mensal de $\geq 99,5\%$
Glosa (sobre o valor mensal)	A cada 0,1% abaixo da meta de disponibilidade: 1% sobre o valor da OS.

URA

Descrição	Disponibilizar Unidade de Resposta Audível com funcionalidades suficientes para o atendimento aos usuários.
Instrumento de medição	<p>Aferição mensal, com base em relatórios técnicos emitidos pelo sistema de monitoramento da URA ou solução homologada pela CONTRATANTE.</p> <p>Considerar como indisponibilidade qualquer período em que a URA não permita atendimento automatizado ou encaminhamento das chamadas.</p> <p>Não serão considerados para o cálculo os períodos de manutenção preventiva ou corretiva previamente agendada e comunicada à CONTRATANTE, desde que aprovados pela fiscalização.</p>
Meta	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação em até 120 dias da assinatura do contrato. ● Índice de disponibilidade mensal $\geq 99,0\%$.
Glosa (sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação não realizada no prazo: 2% do valor da OS por mês de atraso. ● A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade: 1% sobre o valor da OS.

Ferramenta de Acesso Remoto	
Descrição	Disponibilização e homologação da solução.
Instrumento de medição	Entrega/Teste/Instalação/Configuração/Funcionamento da solução no ambiente da CONTRATANTE e homologação pela equipe de fiscalização.
Meta	Implantação até o início da execução das Ordens de Serviço, conforme prazo definido na tabela do item 6.4 Requisitos Temporais.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano inicial de execução dos serviços	
Descrição	Entrega do plano inicial de execução dos serviços.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de escalonamento	
Descrição	Entrega do plano de escalonamento.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de comunicação	
Descrição	Entrega do plano de comunicação.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de continuidade	
Descrição	Entrega do plano de continuidade.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

9.3.14. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 9.3.14.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;
- 9.3.14.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;
- 9.3.14.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado “Relatório de Serviços de Operação Assistida”, contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	100% dos projetos entregues no prazo.
Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assista para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.15. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.15.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso

	da Infraestrutura	monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2		do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de	100% dos registros de cadastro de usuários	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva

		Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	padronizados	OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega

TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento

TSQ 4	Administração de Banco de Dados	<p>Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2</p>	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	<p>Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.</p>	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assista por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de Operação Assistida por cada dia de atraso

- 9.3.16. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 9.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.
- 9.3.17. As glosas decorrentes do não atingimento dos níveis mínimos de serviços serão aplicadas sobre o valor das Ordens de Serviço (OS) emitidas no mês, observado o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor global mensal devido à contratada.
- 9.3.17.1. Caso o descumprimento dos níveis de serviço implique percentual superior ao limite estabelecido, a glosa será aplicada até o teto de 25%, ficando o excedente caracterizado como inexecução contratual grave, sujeita à aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste contrato, inclusive multa e rescisão contratual.

9.4. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

- 9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;
- 9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
- 9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- 9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.4.1.2, 9.4.1.3 e 9.4.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.4.1.5 a 9.4.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.4.1.2 a 9.4.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.4.2.4. **Multa:**
- 9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 9.4.2.4.2. **Moratória** de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- 9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 9.4.2.4.3. **Compensatória**, para as infrações previstas nos subitens 9.4.1.5 a 9.4.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
- 9.4.2.4.4. **Compensatória**, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.4.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
- 9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.4.1.1, 9.4.1.2 e 9.4.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
- 9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.4.4.1. 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).
- 9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, 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).
- 9.4.5.1. 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.
- 9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos

do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

- 9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- 9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
 - 9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
 - 9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedural e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
- 9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparaçao e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. RECEBIMENTO

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores e termos previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

- 9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:
- 9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

- 9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Formas de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

- 9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

- 9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

- 9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

- 9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

- 9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de trinta dias corridos para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

- 9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 9.5.11.1. O prazo de validade;

- 9.5.11.2. A data da emissão;

- 9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

- 9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;

- 9.5.11.5. O valor a pagar; e

- 9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

- 9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o

Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

- 9.5.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 9.5.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 9.5.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

- 9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9, 7.2.49 e 7.2.52.
- 9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
- 9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} - \text{Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

- 9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

- 9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
- 9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de

desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

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

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

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.6.1. A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante toda a sua vigência e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu término.

9.6.2. A garantia poderá ser prestada, a critério da contratada, por qualquer das seguintes modalidades:

9.6.2.1. Caução em dinheiro;

9.6.2.2. Seguro garantia; ou

9.6.2.3. Fiança bancária.

9.6.3. A garantia deverá assegurar, independentemente da modalidade escolhida, o resarcimento à Administração de:

9.6.3.1. Prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais;

9.6.3.2. Multas e demais penalidades aplicadas à contratada;

9.6.3.3. Encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais inadimplidos em relação à execução do contrato.

9.6.4. No caso de prorrogação contratual ou alteração do valor contratual, a garantia deverá ser prorrogada ou ajustada proporcionalmente ao novo valor, em até 10 (dez) dias úteis a partir da notificação da Administração.

9.6.5. Caso a garantia seja acionada, total ou parcialmente, a contratada deverá recompor seu valor no mesmo prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

- 9.6.6. A inadimplência no fornecimento da garantia ou na sua recomposição autoriza a rescisão contratual com fundamento no art. 137, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e aplicação das sanções cabíveis.
- 9.6.7. A extinção da garantia somente se dará mediante declaração expressa da Administração de que a contratada cumpriu integralmente suas obrigações contratuais, inclusive quanto às responsabilidades pós-vigência previstas no contrato.
- 9.6.8. A garantia prestada na forma de fiança bancária deverá conter cláusula de renúncia aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 9.6.9. No caso de seguro-garantia, o instrumento deverá prever expressamente a cobertura dos riscos mencionados nesta cláusula e os requisitos previstos nos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O custo total estimado da contratação, para 24 meses, é de **R\$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais, e noventa e seis centavos)**, conforme consta na tabela abaixo (vide mapa de formação de preços anexo):

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 52.016,20	R\$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 239.227,47	R\$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R\$ 266.820,37	R\$ 6.403.688,88
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demand a	10.600	R\$ 212,94	R\$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							R\$ 13.393.536,96	
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							R\$ 15.650.700,96	

- 10.2. Em caso de licitação, os preços poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- 10.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.2.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços do contrato;
- 10.2.3. Serão reajustados os preços do contrato, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 10.2.4. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.
- 10.3. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo
1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 24/09/2025;
- 12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)**, exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- 12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

- 12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 12.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 12.6. Caso o índice estabelecido para reajuste, venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajuste do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

- 13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço;
- 13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk) em níveis 1, 2 e 3, ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7;
- 13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.
- 13.1.4. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 24 (vinte e quatro) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
- 13.1.5. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste termo de referência, devendo conter:
 - 13.1.5.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste termo de referência;
 - 13.1.5.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a

contar da data da sua apresentação;

- 13.1.5.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste termo de referência.
- 13.1.6. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.
- 13.1.7. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal do circuito.
- 13.1.8. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 24 (vinte e quatro) meses.
- 13.1.9. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

Da aplicação da Margem de Preferência

- 13.1.10. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

- 13.1.11. Para fins de qualificação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:
 - 13.1.11.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;
 - 13.1.11.2. A licitante deverá comprovar, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, que:
 - 13.1.11.2.1. Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);
 - 13.1.11.2.2. Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.
 - 13.1.11.2.3. Aceitam-se certificações multi-site, desde que incluam explicitamente as unidades/processos que executarão o contrato.
 - 13.1.11.2.4. Equivalências: Serão aceitos documentos equivalentes que demonstrem conformidade integral aos requisitos da norma aplicável (Ex: certificado ou declaração emitida por organismo de certificação acreditado conforme item 13.1.11.2).
 - 13.1.11.2.5. Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

- 13.1.11.3. O objeto envolve prestação contínua de *service desk/help desk* N1, N2 e N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA), diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. No mesmo sentido, exigir ISO/IEC 27001 garante um Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 13.1.11.4. As normas exigidas em 13.1.11.2 são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato. Portanto, não serão exigidas outras certificações sem nexo direto.
- 13.1.11.5. Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025;
- 13.1.11.6. A Administração verificará a autenticidade e situação em IAF CertSearch e/ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já comprovado e evidenciado em ETP - Estudo Técnico Preliminar.
- 13.1.11.7. Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;
- 13.1.11.8. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 13.1.11.9. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;
- 13.1.11.10. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.
- 13.1.12. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. FORMA DE FORNECIMENTO

- 13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.3. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 13.3.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.
- 13.3.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.
- 13.3.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):
 - 13.3.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significativamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação."

13.4. DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 13.4.1. Não será admitida nesta licitação a participação de:
 - 13.4.1.1. Empresas reunidas em consórcio, independentemente de sua forma de constituição, considerando que a presente contratação não comporta divisão de escopo ou multiplicidade de competências que justifiquem tal formação, conforme orientação do TCU (Acórdão nº 1.453/2009 – Plenário);
 - 13.4.1.2. Empresas que estejam com falência declarada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e,
 - 13.4.1.3. Empresas que estejam com o direito suspenso de licitar e contratar com o MPMA ou que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da administração pública, bem como tenham sido descredenciadas do Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF;
 - 13.4.1.4. Sociedades cooperativas, em vistas da não adequação do objeto ao que dispõe o artigo 10º da Instrução Normativa nº 5/2017, da súmula nº 281 do TCU e Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara.
 - 13.4.1.4.1. Súmula nº 281, TCU: "É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade"
 - 13.4.1.4.2. Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara: "Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de

mão-de-obra, de acordo com o entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 - Plenário - TCU."

13.4.2. É vedada a contratação, de acordo com o art. 5º do Decreto 9.507/18, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que tenham relação de parentesco com:

- 13.4.2.1. Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou pela contratação; ou,
- 13.4.2.2. Autoridade hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão ou entidade.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	<p>Daniela Nascimento Montelo</p> <p>Thiago Nunes de Sousa</p> <p>José da Silva Lucena</p> <p>Ricardo Augusto Martins Coelho</p> <p>Alan Robert da Silva Ribeiro</p> <p>Francisco Teixeira Filho</p>	<p>Patrícia Cristina Marques Correa</p>

	Leonardo Dorneles Figueiredo Silva	
	Diego Walisson Pereira Camara Santos	
	Antonio Alfredo Pires Oliveira	
Coordenador da CMTI		
Nayana Santos Martins Neiva Sobral		

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.

Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.
	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .

	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.

	<p>Teste de Webconferência.</p>
	<p>Acompanhamento e configuração de ambiente para videoconferência, eventos em auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP), quando necessário.</p>
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	<p>Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.</p>
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	<p>Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.</p>
	<p>Configuração de soluções de streaming de áudio e videoconferência para realização de sessões.</p>
	<p>Manutenção preventiva e corretiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .</p>
Backup e recuperação de dados	<p>Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.</p>
	<p>Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.</p>
	<p>Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.</p>
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	<p>Criação, desabilitação, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.</p>
	<p>Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.</p>
	<p>Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.</p>
	<p>Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.</p>
	<p>Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.</p>

Esclarecimentos de Dúvidas	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados digitais, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Eventos e Reuniões	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP, SEI.
Serviço de Atendimento Proativo	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem, configuração, transporte de equipamentos, dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.

	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	Atividades/Tarefas
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.

	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha. Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC. Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO. Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library. Monitorar tempo máximo para restauração de cópias. Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA. Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço. Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
	Atividades/Tarefas
	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.

	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.

	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).

	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrônico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletrônico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.

	Incluir/remover reservas de IP no DHCP. Alterar configurações do serviço de DNS interno. Manutenção de compartilhamentos no storage. Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows. Instalação/remoção de equipamentos de rede. Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers). Manutenção e configuração de ferramentas de segurança. Manutenção preventiva dos servidores. Configuração e testes de Chaveamento de Clusters. Atualização automática de softwares para os servidores. Alterar compartilhamento NFS (Linux). Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas. Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix. Configurar parâmetros de Kernel. Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux. Criar compartilhamento NFS (Linux). Deletar compartilhamento NFS (Linux). Configurar capacidade do storage. Configurar consoles de gerenciamento do storage. Configurar LUN mapping e binding. Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.
--	---

	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storage.

	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.

	Criar/deletar snapshot de Volume ou Compartilhamento. Recuperar arquivos de compartilhamentos. Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros. Verificar logs. Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA. Configurar Equipamentos Wireless. Monitorar Sinais dos Access Point . Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP. Habilitar/Desabilitar Portas. Habilitar/Desabilitar Netflow . Editar Tag de Portas em equipamentos de rede. Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos. Adicionar/Remover portas de Vlans. Movimentar Servidores de Rede. Movimentar Racks. Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço. Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede. Conectar Equipamentos à Rede. Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center. Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento. Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.
--	--

	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.

	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.

	Instalar módulos do Apache. Instalar módulos do Jboss. Instalar módulos do Tomcat. Instalar OpenLDAP. Instalar ProFTPD. Instalar SAMBA Server. Instalar Serviço de Rede. Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP. Instalar Tomcat. Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem). Backup e Restore de snapshots. Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador). Restaurar imagem de máquina virtual. Instalação de clone de máquina virtual. Realizar resize de ambiente Virtual. Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais. Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização. Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais. Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server. Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.
--	---

	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.

	Montagem física de servidor de backup. Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede. Instalar equipamentos de rede. Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede. Remoção de Switches de um Rack. Remoção de equipamentos de armazenamento. Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias. Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram. Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico. Realizar varredura de portas. Realização de relatório de ambiente de armazenamento. Realização de relatório de ambiente virtualizado. Relatório estatístico de site. Relatório estatístico de servidor. Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA. Relatório específico Firewall. Relatório específico antivírus. Relatório de ambiente físico. Realizar consultas e inventário - área backup. Relatórios estatísticos - área de backup. Serviço de transporte de mídia de backup.
--	---

	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualização no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexão de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.

	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.
	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.

	Excluir plano de recuperação de desastres. Instalar plano de recuperação de desastres. Acompanhar terceiros e visitantes. Analisar o ambiente e os processos em execução. Prover serviço de atendimento proativo ao usuário. Extrair logs do sistema de segurança. Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI. Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado. Gerenciamento de ativos de TI. Elaboração de plano de trabalho. Desativar monitoração de hosts. Configurar monitoração de serviços. Desativar monitoração de serviços. Configurar monitoração de serviços. Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço. Acrescentar diretório na rotina de backup. Alterar diretório na rotina de backup. Acrescentar e remover VM na rotina de backup. Alterar janela de backup. Alterar retenção da política de backup em disco. Alterar retenção da política de backup em fita. Migração de caixa de correio.
--	--

	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.

	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.
	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuário em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede, ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.

	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.
	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de segurança da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.

	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.
	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.

	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassis CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.

	Efetuar deploy em ambiente de produção. Efetuar restart de serviço em ambiente de produção. Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos. Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento. Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de desenvolvimento. Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação. Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional. Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional. Implantar serviço web em servidor de homologação. Realizar cópia de dados para legado. Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento. Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação. Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento. Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação. Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento. Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação. Instalar VPN site-to-client. Instalar VPN site-to-site. Atualização de firmware do sistema operacional.
--	---

	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações

	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem
	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.

	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.
	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Aplicar/Instalar patches e atualizações dos serviços de Banco de Dados,
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados, inclusive em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.

	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados. Coletar workload para testes de desempenho. Especificar métricas de performance para aplicações. Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD. Gerar relatórios de desempenho. Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas. Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória. Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU. Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de I/O (leituras físicas e lógicas). Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema. Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções. Acompanhar processos em produção: jobs, backups, replicação, produção de sistemas. Ajustar a estrutura do banco de dados. Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização. Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
--	--

	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.
	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.
	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.

	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.
	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.

	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados
	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace
Banco de Dados - Analisar Debug/LOGs/Scripts
Banco de Dados - Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Banco de Dados - Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Banco de Dados - Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Banco de Dados - Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Banco de Dados - Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Banco de Dados - Proatividade
Banco de Dados - Relatório: Analisar
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisa Debug/LOGs/Scripts
Analisa Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir

Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade
Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Analisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Analisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA

Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisa
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisa - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA

Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial

Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA
Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas

Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning

Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA

Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar

Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA

Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA

Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades

Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA

Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão

Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona

Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA

Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível

Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula

DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário

DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema

DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento

DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras
E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA

Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação

GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA

Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial

Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA
Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA

NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio

Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA

Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível

Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar

Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar

Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA

Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico
Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA

VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA

Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade
Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analizar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analizar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	
<p>Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:</p> <p>O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.</p> <p>As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual; • As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais; • A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados. • <inserir pendências, se houverem> <p>E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.</p>	
DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.º 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.º _____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º _____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descharacterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 202_.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
Gestor do Contrato	Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	Testemunha 2
função	função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matrícula:	
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:		CNPJ:	
Preposto da CONTRATADA:	RG: CPF:	Email: Telefone:	

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA

XXXX

RG:

CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, XXXXXX, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, bem como dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) a que tiver acesso durante minhas atividades, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição, aos titulares dos dados e das investigações realizadas no âmbito ministerial**, nos termos das Leis n.12.527/2011, n. 12.965/2014 e n. 13.709/2018, nos Decretos n.7.724/2012 e n. 7.845/2012, nas Resoluções do CNMP n. 156/2016 e n. 281/2023 e nos Atos Regulamentares-PGJ n. 136/2018 e n. 7/2020, COMPROMETENDO-ME a:

- a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo Ministério Público do Estado do Maranhão e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou dos materiais de acesso restrito;
- d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (I) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (II) dados pessoais (incluindo os sensíveis) e (III) informações relativas aos materiais de acesso restrito do Ministério Público do Estado do Maranhão, salvo por meio de autorização da autoridade competente;
- e) informar imediatamente sobre qualquer violação de segurança ou uso indevido dos dados e informações classificadas;
- f) cumprir este compromisso mesmo após o término de meu vínculo com a instituição.

Declaro que por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

(local e data)

(assinatura)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO N°

Data:

Horário:

Local:

(Empresa _____, CNPJ..nº _____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

- a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;
- b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta entidade;
- c) considera “familiar” o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....
(local e data)

.....
(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO N° XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 24 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000 e 20.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R\$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart. Ident nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO (OS) №:				
SERVIÇO:				
OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO:				
CONTRATO №:				
CONTRATADA:				
ENTREGÁVEIS / ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E RESULTADOS ESPERADOS				
ID	NMSE	DESCRIÇÃO	META	GLOSA
VALOR TOTAL ESTIMADO				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO	FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO			PRAZO MÁXIMO DESTA OS
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE	CONTRATADA			
GESTOR DO CONTRATO	PREPOSTO - CPF:			

ANEXO VIII: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos que os serviços (ou bens) relacionados acima foram executados e recebidos provisoriamente até esta data, para fins de avaliação quanto à conformidade e qualidade, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato

Nome Matrícula

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado, para fins de recebimento definitivo, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

Perfil de Serviços	Valor Mensal	Glosa	Observações	Total

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	Fiscal Requisitante
Nome Matrícula	Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

1 - INTRODUÇÃO

1.1. O contrato nº <xx/aaaa>, processo <nº do processo>, objeto deste relatório, é relativo à prestação de serviços de <descrição do objeto>, padronizada pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023. Os serviços são prestados pela empresa <Nome da Contratado>, CNPJ: <número do CNPJ>, iniciado em <dd/mm/aaaa> (Pregão Eletrônico nº XX/AAAA). A fiscalização técnica executada pelo(s) servidor(es) <Nome do(s) Servidor(es)>, iniciou-se em <dd/mm/aaaa>, após a publicação da Portaria Nº <número da portaria>, de <dd/mm/aaaa>.

2 - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

2.1. Conforme § 1º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Dessa forma, a partir da nomeação do(s) fiscal(is) técnico(s), mantém-se registro em planilha eletrônica sobre todas as ocorrências relacionadas à execução deste contrato (tabela a seguir):

Data	Tipo de ocorrência	Descrição da ocorrência	Sistema afetado

3 - AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço é realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção.

3.2. A aferição dos níveis mínimos de serviço das Ordens de Serviço entregues no mês de <mm/aaaa> evidenciou:

Indicador	Identificaçã o da Ordem de Serviço relacionada	Valor Aferido do indicador	Valor total das Ordens de Serviços	Situação (atendido /não atendido)	Glosas/fai xas de ajuste aplicadas	Valor da Glosa apurada	Indicação de sanção	Observações complementares

4 - Dessa forma, encaminhamos este Relatório de Fiscalização para análise do(a) Gestor(a) do Contrato e providências cabíveis.

Este é o relatório.

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TÉCNICO>

Fiscal Técnico