



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação 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, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

- 2.1.1. 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:
- 2.1.1.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e,
- 2.1.1.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas.
- 2.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 035/2018, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA."
- 2.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.
- 2.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 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.
- 2.1.5. 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:

- 2.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
 - 2.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
 - 2.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
 - 2.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
 - 2.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
 - 2.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
 - 2.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
 - 2.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
 - 2.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 2.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
 - 2.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 2.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
 - 2.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacionais (CAOPs);
 - 2.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- 2.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
 - 2.1.5.4.1. Raposa;
 - 2.1.5.4.2. São José de Ribamar;
 - 2.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
 - 2.1.5.4.4. Anil;
 - 2.1.5.4.5. PJECCA;
 - 2.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
 - 2.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.
- 2.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):
 - 2.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- 2.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
 - 2.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
 - 2.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.
- 2.1.5.7. 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:
 - 2.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;
 - 2.1.5.7.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;
- 2.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:
 - 2.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;
 - 2.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:



- 2.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);
- 2.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;
- 2.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;
- 2.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;
- 2.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;
- 2.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;
- 2.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;
- 2.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;
- 2.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;
- 2.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;
- 2.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;
- 2.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;
- 2.1.5.8.2.13. 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;
- 2.1.5.8.2.14. Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas;
- 2.1.5.8.2.15. Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros:
 - 2.1.5.8.2.15.1. Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;
 - 2.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;
 - 2.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;
 - 2.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;
 - 2.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
 - 2.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
 - 2.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
 - 2.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
 - 2.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;



- 2.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.
- 2.1.5.9. 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.
- 2.1.5.10. 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:
- 2.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
- 2.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de TI;
- 2.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
- 2.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
- 2.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.
- 2.1.5.11. 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.
- 2.1.5.12. 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.
- 2.1.5.13. 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.
- 2.1.5.14. 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;
- 2.1.5.15. 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.
- 2.1.5.16. 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.
- 2.1.5.17. 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.
- 2.1.5.18. 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.
- 2.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:
- 2.1.5.19.1. 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;
 - 2.1.5.19.2. Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica;
 - 2.1.5.19.3. Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas;
 - 2.1.5.19.4. 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.
- 2.1.5.20. 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.
- 2.1.5.21. 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 Diretor de Tecnologia da informação 2016-2021



vigente, conforme identificação das necessidades de TI, bem como alinhada aos seus objetivos estratégicos e legislação vigente.

2.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

2.2.1. Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio deste Ministério Público, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos:

2.2.1.1. Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2016-2021), referente ao Mapa Estratégico Institucional:

2.2.1.1.1. Objetivo Estratégico n.º 13: Otimizar a gestão administrativa e os processos de trabalho.

2.2.1.1.2. Objetivo Estratégico n.º 15: Aperfeiçoar os canais de comunicação internos e externos.

2.2.1.1.3. Objetivo Estratégico n.º 25: Efetivar melhores práticas de governança de TI.

2.2.1.1.4. Objetivo Estratégico n.º 26: Aperfeiçoar a infraestrutura e a segurança de TI.

2.2.1.2. Do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI 2016-2021):

2.2.1.2.1. Objetivo de Contribuição n.º 01: Disponibilizar e manter a infraestrutura de TIC, que suporte o negócio do MPMA.

2.2.1.2.2. Objetivo de Contribuição n.º 06: Aprimorar o processo de comunicação interna e externa.

2.2.1.2.3. Objetivo de Contribuição n.º 07: Padronizar rotinas e procedimentos.

2.2.1.2.4. Objetivo de Contribuição n.º 05: Aprimorar a gestão de serviços de TIC. (serviços de service desk/help desk níveis 1, 2 e 3)

2.3. 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	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306



2.4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

- 2.4.1. No contexto da contratação de serviços pela administração pública, verificou-se que a legislação preza pela análise técnica e econômica para decidir sobre a divisão do objeto, a saber (Lei 8.666, na Seção I - Das Modalidades, Limites e Dispensa, Art. 23, inciso II, alínea 'c', § 12):
- 2.4.1.1. *“(...) as obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se a licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e a ampliação da competitividade sem perda da economia de escala”.*
- 2.4.2. 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.
- 2.4.3. 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.
- 2.4.4. 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.
- 2.4.5. Nesse raciocínio, analisou-se as opções e riscos relativos nos parágrafos seguintes.
- 2.4.6. 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.
- 2.4.7. 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.
- 2.4.8. 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.
- 2.4.9. 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.
- 2.4.10. 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.



- 2.4.11. 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.
- 2.4.12. Sendo assim, contratar fornecedor único contribui com a diminuição do custo administrativo e do gerenciamento do processo de contratação.
- 2.4.13. 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.
- 2.4.14. Assim, a unificação proposta atende aos critérios de economia de escala, conforme o disposto no Art. 32 alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 - (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013):
- 2.4.14.1. *"(...) I - o parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente invisível ou provoca a perda de economia de escala;"*
- 2.4.15. Há também a manifestação do Tribunal de Contas da União - TCU, no sentido de se licitar para lote único, tornando o processo mais eficiente para a Administração, conforme descrito no Acórdão no 3.140/2006:
- 2.4.15.1. *"(...) Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado neste parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica."*
- 2.4.16. Nesse ínterim, com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem atividades interconectadas. Conforme entendimento da Corte de Contas da União - Acórdão 280/2010 e 3.140/2016 - existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo tipo Menor Preço Global, conforme art. 45, § 1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.
- 2.4.17. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.
- 2.4.18. 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.

2.5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2.5.1. 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.



- 2.5.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.
- 2.5.3. 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.
- 2.5.4. 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.
- 2.5.5. 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.
- 2.5.6. 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.

2.6. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- 2.6.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos 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 item 4.2, deste termo de referência.

2.7. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 2.7.1. 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:
 - 2.7.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte a execução da estratégia de negócio;
 - 2.7.1.2. Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses do MPMA e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
 - 2.7.1.3. 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;



- 2.7.1.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
- 2.7.1.5. Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI conhecerá e fornecerá a atuação e o resultado esperado;
- 2.7.1.6. 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;
- 2.7.1.7. 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;
- 2.7.1.8. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;
- 2.7.1.9. Diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;
- 2.7.1.10. Aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;
- 2.7.1.11. Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;
- 2.7.1.12. Redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;
- 2.7.1.13. 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;
- 2.7.1.14. O MPMA disporá de pessoal em TI capacitado e atualizado para prestação dos serviços operacionais;
- 2.7.1.15. 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).

3. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1. 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:

3.1.1. De forma presencial e remota:

3.1.1.1. Prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luís/MA

- 3.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA
- 3.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL
- 3.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira
- 3.1.1.1.4. PJECCA
- 3.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS
- 3.1.1.1.6. CCA/ESMP
- 3.1.1.1.7. ANIL
- 3.1.1.1.8. RAPOSA
- 3.1.1.1.9. RIBAMAR
- 3.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
- 3.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo



- 3.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado:
 - 3.1.1.2.1. Santa Inês
 - 3.1.1.2.2. Pedreiras
 - 3.1.1.2.3. Bacabal
 - 3.1.1.2.4. Balsas
 - 3.1.1.2.5. Caxias
 - 3.1.1.2.6. Timon
 - 3.1.1.2.7. Imperatriz
- 3.1.2. Somente de forma remota:
 - 3.1.2.1. Demais prédios localizados no Interior do Estado, exceto os do subitem 3.1.1.2
 - 3.1.2.1.1. Demais promotorias de Justiça de Entrância Inicial
 - 3.1.2.1.2. Demais promotorias de Justiça de Entrância Intermediária
 - 3.1.2.1.3. Demais promotorias de Justiça de Entrância Final

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

4.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

- 4.1.1. Entende-se como requisitos de negócio para esta contratação:
 - 4.1.1.1. 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:
 - 4.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);
 - 4.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;
 - 4.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 4.2.2;
 - 4.1.1.1.4. E-mail;
 - 4.1.1.1.5. Chatbot; e,
 - 4.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 5.9.10.
 - 4.1.1.2. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.
 - 4.1.1.3. 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 4.2.2, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.
 - 4.1.1.4. 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.
 - 4.1.1.5. 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.

- 4.1.1.6.** Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados, 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.
- 4.1.1.7.** Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.
- 4.1.1.8.** 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.
- 4.1.1.9.** Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.
- 4.1.1.10.** 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.

4.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

- 4.2.1.** O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários e Voluntários) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).
- 4.2.2.** 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

- 4.2.3.** Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.
- 4.2.4.** Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.



4.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

4.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	Quantidade
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	336 (trezentos e trinta e seis)
Usuários Prioridade 1	1956 (mil novecentos e cinquenta e seis)
Total	2292 (dois mil duzentos e noventa e dois)

4.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 deduplicação - 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

4.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avison AD230, Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projektor (Datashow) com telão	27

4.2.5.4. 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

4.2.5.5. 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)

4.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

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

4.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
Citsmart
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

4.2.5.8. 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	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

4.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla
Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IIS (Internet Information Services)

4.2.5.10. 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	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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		
<u>Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA</u>	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 GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigreiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

4.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

4.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2019
Janeiro	979
Fevereiro	1017
Março	1097
Abril	1056
Maio	1672
Junho	1172
Julho	1212
Agosto	1416
Setembro	1437
Outubro	1585
Novembro	1276
Dezembro	1333
Qtd. Média Mensal	1271
Total Anual 2019	15252
Período	Quantidade 2020
Janeiro	1796



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fevereiro	1446
Março	1580
Abril	280
Maio	316
Junho	741
Julho	1892
Agosto	1574
Setembro	1657
Outubro	1412
Novembro	1325
Dezembro	1091
Qtd. Média Mensal	1259,17
Total Anual 2020	15110

4.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2019
Janeiro	55
Fevereiro	57
Março	62
Abril	198
Maio	91
Junho	76
Julho	146
Agosto	143
Setembro	166
Outubro	157
Novembro	124
Dezembro	181



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Qtd. Média Mensal	121,33
Total Anual 2019	1456
Período	Quantidade 2020
Janeiro	212
Fevereiro	152
Março	183
Abril	69
Maio	80
Junho	152
Julho	222
Agosto	207
Setembro	212
Outubro	146
Novembro	228
Dezembro	404
Qtd. Média Mensal	188,92
Total Anual 2020	2267

4.2.5.12. 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350
--------------------	------------------------------	-------

4.2.5.13. 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)

4.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

- 4.3.1. 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.
- 4.3.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:
- 4.3.2.1. 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;
- 4.3.2.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);
- 4.3.2.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);



- 4.3.2.4. Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);
- 4.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.
- 4.3.3. 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.
- 4.3.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:
 - 4.3.4.1. 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;
 - 4.3.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estáticos e tomada de decisão gerencial;
 - 4.3.4.3. 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;
 - 4.3.4.4. 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;
 - 4.3.4.5. 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;
 - 4.3.4.5.1. Em caso de indicação do usuário de que o problema não foi resolvido, a central de serviços deve oferecer a oportunidade de reiteração do chamado, direcionando-o para novo atendimento;
 - 4.3.4.5.2. Em caso de aprovação da solução, a central de serviços deverá prosseguir com o encerramento do chamado;
 - 4.3.4.5.3. É recomendável, porém não obrigatório, que um novo chamado não possa ser aberto antes que o último chamado atendido do mesmo usuário seja avaliado;
 - 4.3.4.6. 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;
 - 4.3.4.7. Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos.
- 4.3.5. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas:
 - 4.3.5.1. Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços;



- 4.3.5.2. Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento;
- 4.3.5.3. HD's externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;
- 4.3.5.4. 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 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;
- 4.3.5.5. 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;
- 4.3.5.6. Pulseira eletrostática;
- 4.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;
- 4.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;
- 4.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;
- 4.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.
- 4.3.6. 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.
- 4.3.7. Ao final do atendimento e fechamento/encerramento do chamado, a Central de Serviços deverá encaminhar pesquisa de satisfação do atendimento, possibilitando a avaliação do atendimento por parte do usuário;
- 4.3.8. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:
 - 4.3.8.1. Atendimento ao usuário;
 - 4.3.8.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;
 - 4.3.8.3. Sustentação da Infraestrutura;
 - 4.3.8.4. Administração de Banco de Dados.
- 4.3.9. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, tornam-se necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço acima relacionado, observando-se, neste caso, os termos da Lei n.º 8.666/93, inciso I, alínea "a" do art. 65.
- 4.3.10. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:
 - 4.3.10.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);
 - 4.3.10.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados a eventual novo grupo de serviço criado devem já ter sido contemplados em outro grupo de serviço previamente existente no contrato;



- 4.3.10.3. 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);
- 4.3.10.4. 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;
- 4.3.10.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.
- 4.3.11. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.
- 4.4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)**
 - 4.4.1. 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.
 - 4.4.2. 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.
 - 4.4.3. 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:
 - 4.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
 - 4.4.3.2. 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;
 - 4.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
 - 4.4.3.4. 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;
 - 4.4.3.5. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
 - 4.4.3.6. 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;
 - 4.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
 - 4.4.3.8. 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;



- 4.4.3.9. 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;
- 4.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- 4.4.3.11. 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;
- 4.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 4.4.3.13. 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;
- 4.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 4.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 4.4.3.16. 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;
- 4.4.3.17. 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 alçada;
- 4.4.3.18. 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;
- 4.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;
- 4.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,
- 4.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.

4.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO 24x7

- 4.5.1. 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.



- 4.5.2. 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;
- 4.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial;
- 4.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:
 - 4.5.4.1. 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;
 - 4.5.4.2. 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;
 - 4.5.4.3. 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;
 - 4.5.4.4. 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;
 - 4.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
 - 4.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;
 - 4.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;
 - 4.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
 - 4.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
 - 4.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
 - 4.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;
 - 4.5.4.12. 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;
 - 4.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;



- 4.5.4.14. 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;
- 4.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;
- 4.5.4.16. 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);
- 4.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário, de modo a evitar sobrecarga de transferência desnecessária de chamados (tickets) não resolvidos (incidentes/requisições) e que poderiam ser sanados já em primeiro nível; e,
- 4.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

4.6. CHATBOT

- 4.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:
 - 4.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.
 - 4.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.
 - 4.6.1.3. 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.
- 4.6.2. Componentes da Solução
 - 4.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).
 - 4.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou



endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

- 4.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.
- 4.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.
- 4.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.
 - 4.6.4.1. 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.
- 4.6.5. Hub de Inteligência Artificial
 - 4.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.
 - 4.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.
- 4.6.6. Hub de Análise de Dados
 - 4.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma



visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

- 4.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.
- 4.6.7. Hub de Analytics
 - 4.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:
 - 4.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;
 - 4.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.
- 4.6.8. Hub de Integração
 - 4.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.
 - 4.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.
- 4.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot
 - 4.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.
- 4.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.
- 4.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

4.7. ATENDIMENTO NÍVEL 3

- 4.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)
 - 4.7.1.1. 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.
 - 4.7.1.2. 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;



- 4.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e presencial.
- 4.7.1.4. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.
- 4.7.1.5. 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 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.	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 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.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA,



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 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.	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.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, <i>tunning</i>, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	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.



Segurança da Informação	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.	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.
--------------------------------	---	--

4.8. SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

- 4.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.
- 4.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.
- 4.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

4.9. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO 24x7

- 4.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento, proativo e em tempo real, 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:
 - 4.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;
 - 4.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;
 - 4.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.
- 4.9.2. 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.
- 4.9.3. 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.

- 4.9.4. 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.
- 4.9.5. 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.
 - 4.9.5.1. 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;
 - 4.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;
 - 4.9.5.3. 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.
- 4.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.
- 4.9.7. 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.

4.10. OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 4.10.1. 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.
- 4.10.2. 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.
- 4.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.
- 4.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:



- 4.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;
- 4.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;
- 4.10.4.3. 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;
- 4.10.4.4. 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;
- 4.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:
 - 4.10.4.5.1. Proposta tecnológica;
 - 4.10.4.5.2. Topologia da solução;
 - 4.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;
 - 4.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;
 - 4.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.
- 4.10.4.6. 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;
- 4.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;
- 4.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;
- 4.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
- 4.10.6. 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.
- 4.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.
- 4.10.8. 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.

4.11. PROCESSOS ITIL v3

- 4.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* para 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.
- 4.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.



4.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

- 4.12.1. 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.
- 4.12.2. 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.
- 4.12.3. 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.
- 4.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:
 - 4.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
 - 4.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;
 - 4.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;
 - 4.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);
 - 4.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
 - 4.12.4.6. Organizar as novas documentações;
 - 4.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
 - 4.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
 - 4.12.4.9. 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 linguagem 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;
 - 4.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;
 - 4.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

4.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.13.1. 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.



4.13.2. 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 sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

4.13.2.1. Acórdão 916/2019

4.13.2.1.1. *“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.”*

4.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

4.13.3.1. *“(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo 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;”*

4.13.4. 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.
- 4.13.5. 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.
- 4.13.6. 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).
- 4.13.7. 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.
- 4.13.8. 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.
- 4.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.
- 4.13.10. 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:
- 4.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.
 - 4.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).
 - 4.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontrolláveis (exemplo: greve de servidores públicos).
 - 4.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).
 - 4.13.10.5. 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.
 - 4.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 4.13.11. 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.
- 4.13.12. 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.



4.13.13. 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.

4.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

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	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

5.1.1. DO OBJETO

5.1.1.1. 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:

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

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

5.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

5.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

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

5.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

5.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

5.2.1. 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.

5.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

5.3.1. 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:

5.3.1.1. 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;

5.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

5.4. REQUISITOS TEMPORAIS

5.4.1. 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 6.2.24 (CONTRATADA). Item 1 + 1	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 que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais 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.

- 5.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 4.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

5.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 5.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.
- 5.5.2. 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.
- 5.5.3. 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.
- 5.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.
- 5.5.5. 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.
- 5.5.6. 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.
- 5.5.7. 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.
- 5.5.8. 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.
- 5.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.
- 5.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.
- 5.5.11. 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.

- 5.5.12. 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.
- 5.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.
- 5.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 5.5.15. 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.
- 5.5.16. 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.
- 5.5.17. 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.
- 5.5.18. 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.

5.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 5.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.
- 5.6.2. 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.
- 5.6.3. 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.
- 5.6.4. 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.
- 5.6.5. 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.



5.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

- 5.7.1. 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 VIII - Modelo de Ordem de Serviço.
- 5.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.
- 5.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:
 - 5.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;
 - 5.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.
- 5.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM CITSMART versão 9.0 ou superior, ou ferramenta similar, 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.
- 5.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.
- 5.7.6. 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.
- 5.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.
- 5.7.8. 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.
- 5.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- 5.7.10. 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).

5.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 5.8.1. Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.
- 5.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais,



- endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 5.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.
- 5.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.
- 5.8.5. 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.
- 5.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:
- 5.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;
 - 5.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;
 - 5.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;
 - 5.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;
 - 5.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;
 - 5.8.6.6. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;
 - 5.8.6.7. 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.);
 - 5.8.6.8. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);
 - 5.8.6.9. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;
 - 5.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;
 - 5.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;
 - 5.8.6.12. 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);
 - 5.8.6.13. Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);
 - 5.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.
- 5.8.7. 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.

- 5.8.8. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

5.9. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 5.9.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:
- 5.9.1.1. Atendimento remoto;
 - 5.9.1.2. Monitoramento 24x7x365;
 - 5.9.1.3. Atendimento presencial;
 - 5.9.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,
 - 5.9.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).
- 5.9.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.
- 5.9.3. 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, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.
- 5.9.4. 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.
- 5.9.5. 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.
- 5.9.6. 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.
- 5.9.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.
- 5.9.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.
- 5.9.9. 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;



- 5.9.10. 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).
- 5.9.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/software), segundo os seguintes critérios:
- 5.9.11.1. 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;
 - 5.9.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;
 - 5.9.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;
 - 5.9.11.4. 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;
 - 5.9.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;
 - 5.9.11.6. Monitoramento a nível de microserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);
 - 5.9.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.
- 5.9.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.
- 5.9.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.
- 5.9.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.9.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

- 5.9.16. 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.
- 5.9.17. 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 serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.9.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.
- 5.9.19. A CONTRATADA é livre para a alocação de profissionais de forma não exclusiva para o MPMA, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste Termo de Referência, pelo Nível Mínimo de Serviço.
- 5.9.20. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todos os serviços solicitados de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço exigidos neste documento.
- 5.9.21. Os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços devem ter, no mínimo, a capacitação descrita neste Termo de Referência, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa CONTRATADA (preposto).
- 5.9.22. 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 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. 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:
- 5.9.22.1. Para o 1º mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 5.9.22.2. Para o 2º mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 5.9.22.3. Para o 3º mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 5.9.22.4. Para o 4º mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;



5.9.22.5. Para o 5º mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

5.9.23. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

5.10. REQUISITOS DE GARANTIA

5.10.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

5.10.2. 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.

5.10.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

5.10.4. 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.

5.10.5. 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.

5.11. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

5.11.1. 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:

5.11.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.11.1.2. 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.

5.11.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.11.2. 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*.



- 5.11.3. 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 e currículos profissionais.
- 5.11.4. 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.
- 5.11.5. 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:
 - 5.11.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;
 - 5.11.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;
 - 5.11.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;
 - 5.11.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;
 - 5.11.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,
 - 5.11.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

5.12. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE

- 5.12.1. 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 5.4.1;
 - 5.12.1.1. 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;
 - 5.12.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;
 - 5.12.1.3. 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;
 - 5.12.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;
 - 5.12.1.5. 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);
 - 5.12.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;
- 5.12.2. 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 de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. 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 de redes, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: 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 em ITIL V3 Foundation, ou superior.	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

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, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano em: • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	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
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: • Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. • Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: • Certificação ISO 27002. • Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;	



Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
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;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;
Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;
Suporte 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:

- 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)

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.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em: • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; • Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho;	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

• Atendimento aos usuários de TI. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	
Formação	Modo de Comprovação
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. Certificações: • ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; • MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: • Certificação ISO 27002.	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. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas; 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; Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado; 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; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM; Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática; Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em: 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); Softwares antivírus; Módulos de segurança de instituições financeiras;	



Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento;
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 excluir 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 excluir 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;
Analisar “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 Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior ou 3o Nível)

Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI,	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	Modo de Comprovação
• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	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	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); 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; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço;	



Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;

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) anos em: 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. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - MCSE; - Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; - LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	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	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança;	



Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento;
Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);
Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;
Suporte à correção de problemas de software nos servidores;
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;
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores 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;
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;
Administrar 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
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: 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. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	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: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; • CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	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	
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 do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

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, 3 (três) anos em: • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	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: • ITIL V3 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	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 servidores Linux 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 Linux; 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; Experiência em Shell Script; 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; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.	

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
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: • 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);	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	
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 Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação MCSE; • MCA: Azure Administrador ou equivalente.	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 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)	
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.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - Certificação em VMware. - Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	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 servidores 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 virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); 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; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;	



Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;
Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;
Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)	
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.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: - 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. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	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 servidores 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 de backup;	



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;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup;
Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)

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 qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: 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.	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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.	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 servidores 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 de Storage (DELL EMC e NETAPP);



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;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)

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 banco.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. 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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - OCA-MySQL ou OCP-MySQL; - MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	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 *stored procedures, views, functions e triggers* 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;
Administração e suporte de ferramenta ETL;
Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) 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
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: - Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; - Ferramenta de automação e colaboração Docker, 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
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: - ITIL V3 Foundation ou superior; - Certificação em DevOps; - Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; - Uma certificação de orquestração de containers, a saber: - Red Hat Certified Specialist in	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. Preferencialmente, pós graduação em DevOps.



Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; 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); 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); Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes; Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.	

6. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 6.1.1. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.
- 6.1.2. 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.
- 6.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
- 6.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
- 6.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 6.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
- 6.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 6.1.8. 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.

- 6.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
- 6.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.
- 6.1.11. 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.
- 6.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.
- 6.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
- 6.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico, fiscal administrativo e fiscal requisitante do Contrato.
- 6.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Gestor do Contrato.
- 6.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 6.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
- 6.1.18. 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.
- 6.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.
- 6.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.
- 6.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.
- 6.1.22. 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.
- 6.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

6.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 6.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 6.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 6.2.3. 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.
- 6.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.
- 6.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 6.2.6. 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.
- 6.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.
- 6.2.8. 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.
- 6.2.9. 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.
- 6.2.10. 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.
- 6.2.11. 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.
- 6.2.12. 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.
- 6.2.13. 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.
- 6.2.14. 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.
- 6.2.15. 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.
- 6.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência.
- 6.2.17. 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.
- 6.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.
- 6.2.19. 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.
- 6.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 6.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 6.2.22. 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.
- 6.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.
- 6.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.
- 6.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.
- 6.2.26. 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.
- 6.2.27. 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.
- 6.2.28. 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.
- 6.2.29. 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.



- 6.2.30. 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.
- 6.2.31. 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.
- 6.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
- 6.2.33. 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.
- 6.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas apazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.
- 6.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.
- 6.2.36. 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.
- 6.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.
- 6.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- 6.2.39. 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.
- 6.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.
- 6.2.41. 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.
- 6.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.
- 6.2.43. 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.
- 6.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.
- 6.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 6.2.46. 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 metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.



- 6.2.47. 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.
- 6.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.
- 6.2.49. 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.
- 6.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.
- 6.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.
- 6.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.
- 6.2.53. 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.
- 6.2.54. 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.
- 6.2.55. 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.
- 6.2.56. 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.
- 6.2.57. 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.
- 6.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.
- 6.2.59. 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.
- 6.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.
- 6.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.
- 6.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.



- 6.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.
- 6.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.
- 6.2.65. Vedação de prestação de serviços por empregado da empresa que seja parente até o terceiro grau dos membros ou servidores do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA, em atendimento ao artigo 4.º da Resolução n.º 37/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP:
 - 6.2.65.1. É vedada a prestação de serviço por empregados de empresas fornecedoras de mão-de-obra que sejam parentes até o terceiro grau dos respectivos membros ou servidores dos órgãos contratantes do Ministério Público da União e dos Estados, observando-se, no que couber, as restrições relativas à reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e órgãos da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, distrital ou municipal.

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

- 6.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.
- 6.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
- 6.3.3. 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.
- 6.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.
- 6.3.5. 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.
- 6.3.6. 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:
 - 6.3.6.1. 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;
 - 6.3.6.2. 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;
 - 6.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;



- 6.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;
- 6.3.6.5. 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.
- 6.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.
- 6.3.8. 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.
- 6.3.9. 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.
- 6.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.
- 6.3.11. 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.
- 6.3.12. 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.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

- 7.1.1. Conforme o item 5.4.1, 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:
 - 7.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;
 - 7.1.1.2. 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,
 - 7.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.
- 7.1.2. 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 VIII - 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.
 - 7.1.2.1. 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).

- 7.1.3. 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.
- 7.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.
- 7.1.5. 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 5.7.3.
- 7.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.
- 7.1.7. 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.
- 7.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.
- 7.1.9. 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 levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.
- 7.1.10. 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.
- 7.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

7.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

- 7.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:
 - 7.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;
 - 7.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;
 - 7.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,
 - 7.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

7.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 7.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.



- 7.3.2. 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).
- 7.3.3. 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.
- 7.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:
- 7.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;
 - 7.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;
- 7.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:
- 7.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;
 - 7.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
 - 7.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
 - 7.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
 - 7.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
 - 7.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
 - 7.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
 - 7.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
 - 7.3.5.9. Conversão de exe para msi;
 - 7.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
 - 7.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
 - 7.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
 - 7.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
 - 7.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
 - 7.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.
- 7.3.6. 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.
- 7.3.7. 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:

Calculo Unidades de Projeto (UP)



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	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 contratada, sendo este definido como data de início e fim.
	IDC < 1,5	Baixa	1			
	1,5 <= IDC <= 2	Média	1,2			
	IDC > 2	Alta	1,5			

* 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

		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

7.3.8. 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.

7.3.9. 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	

7.3.10. 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	

7.3.11. 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. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

7.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.
- 7.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.
- 7.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

7.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

- 7.5.1. 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 do Termo de Recebimento Provisório/Definitivo.

7.6. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 7.6.1. 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.
- 7.6.2. ATA DE REUNIÃO.
 - 7.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.
 - 7.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.
 - 7.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.
 - 7.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.
- 7.6.3. ORDEM DE SERVIÇO
 - 7.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.
 - 7.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.
 - 7.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.
- 7.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
 - 7.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.
 - 7.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.
 - 7.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.
- 7.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
 - 7.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.
 - 7.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.



- 7.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.
- 7.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.
- 7.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
 - 7.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.
 - 7.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.
 - 7.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.
- 7.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO
 - 7.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.
 - 7.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.
 - 7.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.
- 7.6.8. E-MAIL
 - 7.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
 - 7.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
 - 7.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.
- 7.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES
 - 7.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
 - 7.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
 - 7.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.
 - 7.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.
- 7.6.10. ADVERTÊNCIAS
 - 7.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.
 - 7.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.
 - 7.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
 - 7.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.
- 7.6.11. MULTAS
 - 7.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.
 - 7.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.
 - 7.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
 - 7.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.
- 7.6.12. 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.
- 7.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.
- 7.7. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**
 - 7.7.1. 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.
 - 7.7.2. 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.
 - 7.7.3. 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.

7.7.4. 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.

7.7.5. 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.

7.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

7.8.1. GESTOR DO CONTRATO

7.8.1.1. 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:

- 7.8.1.1.1. Entregar o Termo de Encerramento do Contrato;
- 7.8.1.1.2. Convocar reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.3. Repassar à CONTRATADA os conhecimentos necessários para execução dos serviços;
- 7.8.1.1.4. Disponibilizar infraestrutura à contratada, quando couber;
- 7.8.1.1.5. Receber o Termo de Compromisso e Termo de Ciência;
- 7.8.1.1.6. Elaborar Ata de reunião inicial;
- 7.8.1.1.7. Emitir, repassar e avaliar Ordens de Serviço;
- 7.8.1.1.8. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.9. Decidir sobre o encaminhamento para aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA;
- 7.8.1.1.10. Encaminhar indicação de glosas e sanções para área Administrativa (art. 33, VII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.11. Autorização para o faturamento (art. 33, IX, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.12. Encaminhar alterações contratuais, quando cabíveis (art. 33, XIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.13. Manter Histórico de Gerenciamento do Contrato (art. 33, XIV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.1.1.14. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.
- 7.8.1.1.15. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.

7.8.2. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO

7.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

- 7.8.2.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.2.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);



- 7.8.2.1.3. 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);
- 7.8.2.1.4. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.2.1.5. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
- 7.8.2.1.6. 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);
- 7.8.2.1.7. 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);
- 7.8.2.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório;
- 7.8.2.1.9. 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);
- 7.8.2.1.10. 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;
- 7.8.2.1.11. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;
- 7.8.2.1.12. Receber os recursos emitidos pela CONTRATADA contra aplicação de descontos nas Ordens de Serviços.

7.8.3. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO

- 7.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:
 - 7.8.3.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.3.1.2. Verificar a aderência aos termos contratuais (art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.3.1.3. 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);
 - 7.8.3.1.4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento (art. 33, X, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.3.1.5. 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).
 - 7.8.3.1.6. Assinatura do Termo de Recebimento Provisório;

7.8.4. FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO



- 7.8.4.1. 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:
- 7.8.4.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.4.1.2. 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);
 - 7.8.4.1.3. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.4.1.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19);
 - 7.8.4.1.6. 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).

7.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

- 7.9.1. 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 pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- 7.9.2. 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 **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 8.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
- 8.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
- 8.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
- 8.1.4. 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.
- 8.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.



- 8.1.6. 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.

8.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

- 8.2.1. 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.
- 8.2.2. 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.

8.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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.
- 8.3.3. 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.
- 8.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 8.3.5. 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.
- 8.3.6. 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.
- 8.3.7. 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.

8.3.8. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

TERMO	DEFINIÇÃO
-------	-----------



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 armazenado 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 mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

- 8.3.8.1. 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 conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.
- 8.3.8.2. 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.
- 8.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.
- 8.3.8.4. 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.

8.3.8.5. 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).

8.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

8.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

8.3.8.7.1. **Aberto:** Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

8.3.8.7.2. **Direcionado:** Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

8.3.8.7.3. **Em execução:** Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

8.3.8.7.4. **Pendente:** Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista 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:

8.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna):** Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

8.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário):** Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

8.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor):** Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o Atendimento.

8.3.8.7.5. **Fechado:** Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

8.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de "Em execução", caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

8.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado "Aberto" e "Fechado", considerando as possíveis reaberturas.

8.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

8.3.9. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

8.3.9.1. 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.



- 8.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 5.4.1.
- 8.3.9.3. 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).
- 8.3.9.4. 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.
- 8.3.9.5. 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.
- 8.3.9.6. 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).
- 8.3.9.7. 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.
- 8.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.
- 8.3.9.9. 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.

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

8.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

- 8.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.
- 8.3.10.1.2. 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	Definição
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Baixa	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.
--------------	---

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

8.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

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 ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos
------------------	--	--	---



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
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 ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

8.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

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

8.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e 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.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do		0,5% (meio por



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	contrato.		cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS6	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.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	período de adaptação (120 dias).		respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada 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.		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

8.3.10.4. 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.

8.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

8.3.11.1. 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:

- 8.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
- 8.3.11.1.2. Serviços de Segurança;
- 8.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
- 8.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
- 8.3.11.1.5. Solução de Backup;
- 8.3.11.1.6. Solução de Storage;
- 8.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
- 8.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

8.3.11.2. 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.

8.3.11.3. 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.

8.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as



demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

8.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

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

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

8.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

8.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

8.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

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

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

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

8.3.11.5.3. 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 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Dell EMC Networker Backup (hardware - 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.

8.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

- 8.3.11.6.1. 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.
- 8.3.11.6.2. 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.
- 8.3.11.6.3. 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.
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.



8.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 8.3.11.7.1. 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;
- 8.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;
- 8.3.11.7.3. 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 Assis da 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.

8.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

- 8.3.11.7.4.1. 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

				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 da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	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 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, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 4.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em horários fora do expediente administrativo do item 4.2.2.	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	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

		trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.		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 Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

				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 para cada dia útil 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, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 4.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 4.2.2.	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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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	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 para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 4.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 4.2.2.	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 Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de	Início dos serviços, após emissão	Até 3 (três) dias	0,3% (três décimos



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Operação Assistida	da Ordem de Serviços.	úteis	por cento) do valor fixado na OS de Operação Assistida por cada dia de atraso
--	--------------------	-----------------------	-------	---

- 8.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

8.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 8.4.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei no 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:
- 8.4.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
 - 8.4.1.2. Apresentar documentação falsa;
 - 8.4.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
 - 8.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 8.4.1.5. Não mantiver a proposta;
 - 8.4.1.6. Cometer fraude fiscal;
 - 8.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo.
- 8.4.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP; ou, o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação — mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 8.4.3. Conforme a Lei n.º 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 8.4.3.1. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
 - 8.4.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União, e descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
 - 8.4.3.3. As penalidades nos incisos acima podem ser aplicadas cumulativamente.
- 8.4.4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo n.º 87 da Lei n.º 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:
- 8.4.4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;
 - 8.4.4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.



- 8.4.4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela **inexecução parcial do contrato**:
 - 8.4.4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Termo de Referência.
- 8.4.4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:
 - 8.4.4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:
 - 8.4.4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.
 - 8.4.4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;
 - 8.4.4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;
 - 8.4.4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.
- 8.4.4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:
 - 8.4.4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.
 - 8.4.4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:
 - 8.4.4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:
 - 8.4.4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.
 - 8.4.4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual;
 - 8.4.4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.
- 8.4.4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato;
- 8.4.4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;
- 8.4.4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links



- de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;
- 8.4.4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 deste TR;
- 8.4.4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;
- 8.4.4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.
- 8.4.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 8.4.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 8.4.7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 deste documento.
- 8.4.8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2, no que compete à CONTRATADA:
- 8.4.8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;
- 8.4.8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;
- 8.4.9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.
- 8.4.10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos NMSE exigido não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.
- 8.4.11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.
- 8.4.12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.
- 8.4.13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei no 9.784, de 1999.

8.5. DO PAGAMENTO

- 8.5.1. O Fiscal Técnico do Contrato, juntamente com os fiscais administrativos e requisitante, após emissão do Termo de Recebimento Provisório (Anexo IX - Modelo de Termo de Recebimento Provisório), de posse de toda documentação apresentada pela CONTRATADA e após minuciosa verificação e avaliação dos produtos e serviços



- fornecidos, sinalizará ao Gestor do Contrato para a avaliação minuciosa visando celebração de termo de recebimento definitivo.
- 8.5.2. O Fiscal Administrativo verificará as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias e apresentará para o Gestor do Contrato.
- 8.5.3. O Gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pelos fiscais. Caso existam irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o gestor indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando por escrito à CONTRATADA as respectivas correções.
- 8.5.4. Com base nos relatórios e na documentação apresentados, o Gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados (Anexo X – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo) e, em seguida, comunicará à CONTRATADA para que esta emita a Nota Fiscal ou Fatura com valor exato, dimensionado pela fiscalização.
- 8.5.5. Somente após a aprovação do Relatório de Execução dos Serviços e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal de faturamento.
- 8.5.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência (TR) e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 8.5.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 8.5.8. 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 8.5.10. 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 no item 6.3.
- 8.5.9. O pagamento será efetuado em até 30 dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que devidamente atestada pela fiscalização, acompanhada do relatório gerencial mensal e dos documentos complementares exigidos.
- 8.5.10. 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:

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

- 8.5.10.1. Onde:
- 8.5.10.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
- 8.5.10.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
- 8.5.10.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
- 8.5.11. 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.



- 8.5.12. 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.
- 8.5.13. 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 - TR, juntamente com os documentos de aceite.
- 8.5.14. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.
- 8.5.15. Deverão também estar discriminados nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da ordem(s) bancária(s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela Instituição, conforme o art. 64 da Lei n.º 9.430/96.
- 8.5.16. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional ou Super Simples, deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, do Anexo IV da IN/RFB n.º 1.234/12 e suas alterações, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.
- 8.5.17. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à CONTRATADA pelo representante da CONTRATANTE com as ressalvas devidas, no prazo de até sete dias da apresentação, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 8.5.18. As Notas Fiscais deverão ser obrigatoriamente acompanhadas das comprovações de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação prevista no art. 29 da Lei n.º 8.666/93.
- 8.5.19. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo Gestor e Fiscais do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

8.6. GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 8.6.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 8.6.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 8.6.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 8.6.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP no 5/2017.



- 8.6.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 8.6.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 8.6.5.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 8.6.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e,
 - 8.6.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 8.6.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplados todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 8.6.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 8.6.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 8.6.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 8.6.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 8.6.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 8.6.12. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 8.6.13. De acordo com o Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017, a garantia será considerada extinta:
- 8.6.13.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 8.6.13.2. Com o término da vigência do contrato — observado o prazo de 90 (noventa) dias após o final da vigência contratual — que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 8.6.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 8.6.15. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Conforme Pesquisa de Preços realizada, estimaram-se os valores totais dos itens correlatos abaixo (níveis N1, N2, N3 e Operação Assistida), considerando a Média Simples dos valores obtidos através de pesquisa (propostas comerciais, Painel de Preços do Governo Federal e Contratos Vigentes), bem como desconsiderando preços inexequíveis e excessivamente elevados.



- 9.2. O custo total está estimado em **R\$ 5.503.592,98 (cinco milhões quinhentos e três mil quinhentos e noventa e dois reais e noventa e oito centavos)**, conforme tabela abaixo, tomado como referência a média dos valores oriundos das pesquisas de mercado realizadas.

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	12	R\$ 53.615,44	R\$ 643.385,26
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12	R\$ 86.322,60	R\$ 1.035.871,25
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12	R\$ 241.529,99	R\$ 2.898.359,89
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306	R\$ 174,52	R\$ 925.976,59
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							R\$ 4.577.616,39
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							R\$ 5.503.592,98

10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 10.1. 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.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1. O prazo de vigência do instrumento contratual a ser formalizado será de 12 (doze) meses contados a partir da data da assinatura do referido documento, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do Inciso II, Argo 57, da Lei no. 8.666/93, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
- 11.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 11.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
 - 11.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e,
 - 11.1.4. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.



12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. O preço inicialmente contratado será reajustado anualmente, a contar da data de recebimento da proposta, de acordo com a variação do ICTI – Índice Custos de Tecnologia da Informação.

13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

- 13.1.1. Em consonância com o parágrafo único do art. 1º da Lei n.º 10.520/02 e Decreto n.º 10.024/2019, considera-se a natureza do objeto desse Termo de Referência como serviço contínuo. Destaca-se, também, a consonância deste pleito aos termos dispostos em jurisprudência do TCU (Acórdão n.º 2.471/08 – Plenário) e art. 15 da IN MP n.º 05/17 que diz:

13.1.1.1. *“Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional. ”*

- 13.1.1.2. Foi adotada, na presente contratação, a execução indireta, segundo o regime de empreitada por menor preço global, nos termos do art.6º, VIII, a, da Lei nº 8.666/93.

- 13.1.1.3. Ademais, pelo fato de o objeto se caracterizar como serviço comum, uma vez que a caracterização dos serviços enseja definições objetivas com base em especificações de serviços, será adotada a modalidade Pregão, na forma eletrônica, pelo tipo Menor Preço Global, conforme inciso I do art. 45, § 1º da Lei n.º 8.666/93.

13.2. JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

- 13.2.1. Justificava para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.428/91), conforme disposto no Decreto 7.174/2010, art. 1º, fica assegurada para esta contratação a atribuição das preferências previstas no art. 3º da Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, e na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006:

- 13.2.1.1. "(...) § 3o A aquisição de bens e serviços de informática e automação, considerados como bens e serviços comuns nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, poderá ser realizada na modalidade pregão, restrita às empresas que cumpram o Processo Produtivo Básico nos termos desta Lei e da Lei no 8.387, de 30 de dezembro de 1991."

13.3. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

- 13.3.1.1. SICAF;



- 13.3.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- 13.3.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- 13.3.1.4. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantido pelo Tribunal de Contas da União – TCU;
- 13.3.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 13.3.3. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor público deverá diligenciar para fins de verificação de fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 13.3.4. A tentativa de burlar será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 13.3.5. O licitante será convocado para manifestação prévia à sua desclassificação.
- 13.3.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 13.3.7. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
- 13.3.8. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.
- 13.3.9. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006. 12.4.10. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira.

13.4. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO JURÍDICA

- 13.4.1. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: Deverá encaminhar ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, além de:
 - 13.4.1.1. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência.
- 13.4.2. No caso de sociedade simples: Deverá encaminhar inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores; bem como:



13.4.2.1. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

13.4.3. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

13.5. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA

13.5.1. A LICITANTE deverá comprovar:

13.5.1.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

13.5.1.2. Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

13.5.1.3. Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

13.5.1.4. Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

13.5.1.5. Inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

13.5.1.6. Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

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

13.6. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.6.1. O licitante, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, deverá apresentar comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante Atestados de Capacidade Técnica expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, incluindo:

13.6.1.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.6.1.2. Para a comprovação da experiência mínima de 3 anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, preservados no mínimo 12 meses de prestação contínua. O mesmo não vale para o somatório de atestados de entidades distintas para a obtenção do quantitativo mínimo de um único item exigido nestes critérios de qualificação técnica como, por exemplo, soma de comprovantes de prestação de serviço de atendimento ao usuário, a fim de se chegar ao valor mínimo de 600, conforme disposição do item 13.7.1.10 deste Termo de Referência.



- 13.6.1.3. O item 13.7.1.2 está em conformidade com o que se pede no Art. 23, inciso II da IN 01/2019, a saber:
- 13.6.1.3.1. *"II - a necessidade de justificativa técnica nos casos em que não seja permitido o somatório de atestados para comprovar os quantitativos mínimos relativos ao mesmo quesito de capacidade técnica;"*
- 13.6.1.4. Experiência na prestação de serviços de operação de central de serviços voltados ao suporte técnico de usuários de TIC, utilizando a ferramenta de ITSM em conformidade com as melhores práticas da ITIL. A referida ferramenta deve ter implementado, no mínimo, os seguintes processos: Processo de Gerenciamento de Incidentes; Processo Gerenciamento de Problemas; Processo Gerenciamento de Mudanças; Processo Gerenciamento de Configuração; Controle de Acordos de Níveis Mínimos de Serviços de fornecedores internos e externos.
- 13.6.1.5. Experiência na prestação de serviços de atendimento de chamados TIC com registro médio mínimo comprovado de 50% da média mensal de chamados para os Níveis N1 e N2 tomando como base o indicado no subitem 4.2.5.11.1, para o ano de 2020, assim como do N3 tomando como base o item 4.2.5.11.2, também levando em conta o ano de 2020.
- 13.6.1.6. O Atestado de Capacidade Técnica tem por objetivo avaliar a experiência e qualificação técnica da LICITANTE na execução de contratos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência. O quantitativo solicitado de 50% sobre o total de cada item demonstra a razoabilidade e preserva critérios mínimos de aceitabilidade, para que seja efetuada a contratação de empresa em condições de executar o objeto em referência, conforme os termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/ 93, a saber:
- 13.6.1.6.1. *"Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: I - registro ou inscrição na entidade profissional competente; II - comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos; III - comprovação, fornecida pelo órgão licitante, de que recebeu os documentos, e, quando exigido, de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação; IV - prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso."*
- 13.6.1.7. Um único atestado poderá comprovar mais de uma experiência exigida. Serão avaliados apenas os atestados apresentados relacionados à prestação de serviços compatíveis ao objeto deste pleito.
- 13.6.1.8. Todos os documentos da Habilitação Técnica e Econômico Financeira deverão ser apresentados juntamente com a Proposta de Preços.
- 13.6.1.9. Todos os documentos apresentados pelas licitantes serão diligenciados a critério do MPMA.



- 13.6.1.10. Para contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA:
 - 13.6.1.10.1. Experiência na prestação de serviços de suporte técnico de TIC aos usuários dentro de contrato formal de serviços em ambiente com, no mínimo, 600 usuários;
- 13.6.1.11. Para contratação de serviços (Service Desk) de presencial N2 para o Ministério Público do Estado do Maranhão:
 - 13.6.1.11.1. Experiência na prestação de serviços de suporte técnico de TIC aos usuários, dentro de contrato formal de serviços em ambiente com, no mínimo, 600 estações de trabalho, conectadas em pelo menos uma rede corporativa com as características a seguir:
 - 13.6.1.11.1.1. Sistema Operacional Windows 7 ou superior;
 - 13.6.1.11.1.2. Correio Eletrônico: Microsoft Outlook ou Google GSuite ou Google Workspace ou Zimbra ou Office365, ou similar;
 - 13.6.1.11.1.3. Suítes de escritório: Microsoft Office ou Libreoffice;
 - 13.6.1.11.1.4. Navegadores Internet: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome.
 - 13.6.1.11.2. Para contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA:
 - 13.6.1.11.2.1. Comprovação de serviços de suporte e configuração com, no mínimo, 01 Cluster de armazenamento de dados unificado, do tipo storage em alta disponibilidade, com replicação síncrona e assíncrona de dados a nível de bloco, com integração em Biblioteca de Fitas conectada para comunicação por meio de redes SAN e/ou LAN;
 - 13.6.1.11.2.2. Configuração, operação e manutenção em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (Físico ou virtualizado), sendo: SQL Server e ORACLE, plataforma livre como: MySQL e PostgreSQL;
 - 13.6.1.11.2.3. Comprovar experiência na instalação e configuração ou suporte e administração em solução de virtualização do fabricante VMware, incluindo soluções de gestão do ambiente do próprio fabricante, sendo: vSphere with VMware Operations Manager e VMware vRealize Orchestrator;
 - 13.6.1.11.2.4. Experiência em serviços, ferramentas, desenho, arquitetura e implantação de serviços de gerência de configuração, infraestrutura como código, orquestração e alta disponibilidade utilizando diversas tecnologias, dentre eles Docker e Git;
 - 13.6.1.11.2.5. Desenho, definição de arquitetura e implantação de ambiente de cluster de containers Kubernetes com gerenciadores Rancher ou openshift;
 - 13.6.1.11.2.6. Experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, constituído em switches gerenciáveis de nível Core e acesso com, no mínimo:



- 13.6.1.11.2.6.1. 100 switches gerenciáveis ativos;
- 13.6.1.11.2.6.2. 40 servidores de rede físicos;
- 13.6.1.11.2.6.3. 250 servidores virtuais;
- 13.6.1.11.2.6.4. 650 estações de trabalho conectadas;
- 13.6.1.11.2.7. Experiência na administração de solução de WI-FI Corporativa, utilizando protocolo 802.1X, configurado em alta disponibilidade, integrado ao AD (Active Directory) com, no mínimo, 100 Access Points configurados;
- 13.6.1.11.2.8. Administração, configuração, manutenção em solução de segurança (firewall), proxy, filtro de conteúdo web e AntiSpam em alta disponibilidade, com profissional especialista devidamente certificado;
- 13.6.1.11.2.9. Administração em ferramenta Endpoint Antivírus, utilizando console centralizada para administração, controle e extração de relatórios gerenciais com, no mínimo, 650 (seiscentos e cinquenta) hosts;
- 13.6.1.11.2.10. Experiência comprovada nos sistemas operacionais: Windows Server, CentOS, RedHat Server, UBUNTU Server, Debian;
- 13.6.1.11.2.11. Experiência na execução de serviços de Operação e Monitoração em regime de 24 horas x 7 dias na semana, em ambiente de Datacenter, constituído por solução de monitoramento de ativos de redes, links de redes e servidores corporativos suportados pela ferramenta Zabbix, Nagios ou similar, por meio da instalação e configuração de agentes para as plataformas LINUX e WINDOWS, prevendo, ainda, configuração de alertas de forma integrada e escalonada por e-mail, abertura automatizada de Tickets na ferramenta de Service Desk, painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente;
- 13.6.1.11.2.12. Prestação de serviços de administração, configuração, operação e manutenção de ambientes de TIC híbridos – compostos por soluções integradas de datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem);
- 13.6.1.11.2.13. Prestação de serviços de criação de componentes em containers de aplicação utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container;
- 13.6.1.11.2.14. Prestação de serviços de fornecimento de serviços de backup tendo realizado no mínimo, atividades de análise diária de logs, elaboração de rotinas de administração e política de backup e restore, instalação de agentes em bancos de dados e restauração de arquivos;
- 13.6.1.11.2.15. Prestação de serviços de mapeamento e modelagem de processos e governança de TI com base na biblioteca ITIL envolvendo no



mínimo as atividades de avaliação de maturidade, desenho, implantação e administração compreendendo no mínimo os seguintes processos da biblioteca ITIL: Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, conhecimento, configuração e ativos de serviço, requisição, disponibilidade, catálogo de serviços, nível de serviços e acessos;

13.6.1.11.2.16. Prestação de serviços de administração de redes LAN, WAN e Wi-Fi, tendo realizado no mínimo, atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de ativos de rede, teste de circuitos de comunicação de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede;

13.6.1.11.2.17. Prestação de serviços de administração de servidores, tendo realizado no mínimo, atividades de administração e gerenciamento de servidores Active Directory, configuração de usuários, grupos e grupos dinâmicos, autorização de acesso, políticas de senhas, de estações e de servidores, DNS, WINS, DHCP, Bancos de dados, servidor IIS, JBOSS, Apache, atividades de análise de comportamento de servidores de aplicação e bancos de dados, avaliação de desempenho de aplicações, controle de espaço em disco, elaboração e manutenção de rotinas de backup, restore, tuning, rotate de logs, instalação de máquinas virtuais, configuração de sistemas operacionais, análise de desempenho de máquinas virtuais, atualização de patches, gestão de usuários e domínios com definição de hierarquia.

13.7. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.7.1. 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.

13.7.2. Caso haja subcontratação sem autorização, com base nos artigos 72 e 78, inciso VI da Lei nº 8.666/93, estará configurado falta grave punível com rescisão contratual, conforme disposição da referida lei.

13.7.3. 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):

13.7.3.1. "(...) 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."

13.8. DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

13.8.1. Não será admitida nesta licitação a participação de:



- 13.8.1.1. Empresas que estejam reunidas em consórcio à luz do Art. 33 da Lei 8.666/93, considerando que a contratação em questão não possui dimensões e complexidades em seu objeto suficientes para que se jusfique a associação entre particulares (Acórdão - TCU - Plenário 1.453/2009);
- 13.8.1.2. Empresas que estejam com falência declarada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e,
- 13.8.1.3. 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;
- 13.8.1.4. 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.
 - 13.8.1.4.1. 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"
 - 13.8.1.4.2. 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."
- 13.8.2. Constituem práticas de nepotismo vedadas no âmbito de todos os órgãos do Ministério Público da União e dos Estados, de acordo com a Resolução n. 37/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP: (Redação dada pela Resolução n. 172, de 4 de julho de 2017)
 - 13.8.2.1. A contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

13.9. DA VISTORIA

- 13.9.1. A licitante poderá agendar Vistoria Técnica nas instalações da CONTRATANTE para fins de esclarecimentos quanto ao cenário de tecnologia, juntamente com equipe técnica responsável pelo MPMA.
- 13.9.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.



- 13.9.3. As licitantes deverão solicitar o agendamento da vistoria através do seguinte e-mail: licitacoes@mpma.mp.br, com o Assunto: "Agendamento de vistoria - Central de Serviços Service Desk"
- 13.9.4. Para realização da vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.
- 13.9.5. A Licitante deverá encaminhar declaração de que tem conhecimento de todas as informações para o cumprimento das obrigações objeto da licitação e das constantes de sua proposta técnica, conforme o art. 30, inciso III, da Lei 8.666/1993.
- 13.9.6. As licitantes obrigam-se a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.
- 13.9.7. A licitante não poderá alegar desconhecimento do parque tecnológico deste MPMA, ou do objeto deste contrato, durante as fases do pregão ou na execução do contrato.

13.10. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIOS

- 13.10.1. É vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

13.11. PROPOSTA DE PREÇOS

- 13.11.1. A proposta de preço a ser apresentada deverá seguir a forma definida a seguir, bem como conforme condições previstas pelo artigo 25 do Decreto n.º 10.024/2019.
- 13.11.2. O preço unitário e total deverá estar de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.
- 13.11.3. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 13.11.4. A apresentação dos demonstrativos de preço unitário e total, deverá seguir o modelo do Anexo VI - Modelo para Apresentação de Proposta de Preços deste Termo de Referência.
- 13.11.5. Deverão estar incluídos no preço todos os insumos necessários ao completo atendimento do objeto e outras derivadas da prestação de serviços, tais como despesas com mão de obra, impostos, taxas, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto desta licitação.

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo	Alan Robert da Silva Ribeiro
	Thiago Nunes de Sousa	
	José da Silva Lucena	
	Ricardo Augusto Martins Coelho	
	Francisco Teixeira Filho	
	Luis Fernando de Oliveira Sousa	
	Francisco Orino do Amaral Neto	
	Coordenador da CMTI	
	Antonio Alfredo Pires Oliveira	



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,	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.
	Teste de Webconferência.
	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	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.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.
	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, por usuário.
Esclarecimentos de Dúvidas	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
	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.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 versão 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	(NOC)
Grupo de Serviço	Atividades/Tarefas
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Instalar e manter 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 manter 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 manter programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 manter 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Aplicar procedimentos necessários a 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).



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 manter programas, patches e drivers nos Storages.
	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 snapshost 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poptpd.
	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).



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.
	Conexao 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 chassi 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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, manter, 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados 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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	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 - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário



Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar 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/ Acompanhar Gestores - MPMA



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - 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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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/Patches/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patches/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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Monitorar: Processamento/Tablesapce/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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	
Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue: O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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:

- 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>

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.

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 Luís - 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 – Identificar 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. 87 da Lei nº.8.666/93.

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.



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, 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

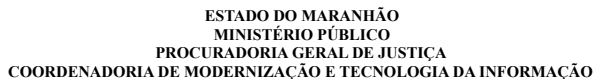
A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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 2021.

De Acordo,

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



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

(Local e data)

FUNÇÃO	
FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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, brasileiro, CPF: xxxxxx, RG: xxxxxx, filho de xxxxxx, endereço: xxxxx, 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, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto nº 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução nº 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

- a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;
- b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;
- c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e
- e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.

E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

(local e data)

XXXXXXX (CPF: XXXXXXXX)



ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

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 neposmo 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 endade;
- 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 Nº 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 12 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 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	Valor Unitário	Valor Total
------	----	---------------	-----------------	---------	------------	----------------	-------------



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

					Anual	Estimad o	Estimad o
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
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:



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 ATESTADO DE VISTORIA

Declaro ter feito vistoria nas dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão, em São Luis - MA, para análise, e ter tomado conhecimento sobre as condições do local onde será realizada a execução do objeto referente à Contratação de empresa para prestação 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.

Empresa: _____

CNPJ: _____ Telefone: _____

Representante legal: _____

Local e data, _____, em ____/____/____

_____.

Assinatura do representante legal.

RG do representante legal:

CPF do representante legal:



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Representante do MPMA que acompanhou a vistoria:

NOME: _____

RG: _____

Assinatura do representante do MPMA:

1.

2.

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO No:				
SERVIÇO:				
CONTRATO N°:				
CONTRATADA:				
FISCAL REQUISITANTE:				
EMAIL:		TELEFONE:		
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
ID	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	NMSE	VALOR TOTAL ESTIMADO
TOTAL				



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

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

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de 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 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº DIGIDOC
-------------------	------------



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato
Nome Matrícula

ANEXO X: 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 DIGIDOC
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	



ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, 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.

Perfil de Serviços	Valor Mensal	Glosa	Observações	Total

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	Fiscal Requisitante
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula