EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025	
PROCESSO Nº:	00001-00028965/2023-33
OBJETO:	Contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24×7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Technology Infraestructure Library* (ITIL) e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI, de acordo com as especificações e as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
VALOR TOTAL:	Valor estimado da contratação para 12 meses: R$ 2.049.765,48 (dois milhões, quarenta e nove mil, setecentos e sessenta e cinco reais e quarenta e oito centavos). Valor estimado da contratação para 24 meses: R$ 4.099.530,96 (quatro milhões, noventa e nove mil, quinhentos e trinta reais e noventa e seis centavos).
CRITÉRIO DE JULGAMENTO:	MENOR PREÇO
MODO DE DISPUTA:	ABERTO
INTERESSADO:	Diretoria de Modernização e Inovação Digital - DMI
PARTICIPAÇÃO:	Ampla concorrência com tratamento preferencial (ME/EPP/Equiparados), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei nº 14.133.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME:	
DATA DE ABERTURA:	**14/04/2025**
HORÁRIO:	**09h30min**
ENDEREÇO ELETRÔNICO/UASG:	www.gov.br/compras - **UASG CLDF: 974004**
PREGOEIRO:	Marcelo Pereira da Cunha (designado pelo Ato do Presidente da CLDF nº 273, de 03 de maio de 2023, publicado no DCL nº 93, de 04 de maio de 2023).

REFERÊNCIA DE TEMPO: Toda a referência de tempo estabelecida no presente Edital corresponde obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

EDITAL: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço www.gov.br/compras.

OBSERVAÇÃO: O cadastramento no sítio www.gov.br/compras é essencial para o encaminhamento automático de mensagens a respeito do andamento do certame e a Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF não se responsabilizará por erro no encaminhamento de mensagens aos licitantes ou interessados em virtude da ausência de informações ou do cadastramento com informações equivocadas.

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico, **salvo comunicação do pregoeiro em sentido contrário.**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

A Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF, sediada no Eixo Monumental, Praça Municipal, Quadra 02, Lote 05 - Térreo Inferior, por meio do pregoeiro Marcelo Pereira da Cunha, designado pelo Ato do Presidente da CLDF nº 273, de 03 de maio de 2023, publicado no DCL nº 93, de 04 de maio de 2023, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, cujo critério de julgamento é o de **MENOR PREÇO**, nos termos das legislações que seguem e demais normas pertinentes:

- **Pregão**: Lei Federal nº 14.133/2021.
- **Pregão eletrônico**: Ato do presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 374/2014, publicado no DCL nº 117, de 07 de julho de 2014, Instrução normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- **Legislação subsidiária**: Lei Complementar n° 123/2006, Lei Complementar nº 147/2014, Lei Distrital nº 4.611/2011, Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018.
- **Sanções administrativas**: Lei Federal nº 14.133/2021, Ato da Mesa Diretora nº 92/2024, publicado no DCL nº 142, de 02 de julho de 2024, bem como as sanções estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24×7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Technology Infraestructure Library* (ITIL) e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI, de acordo com as especificações e as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

1.2. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no Sistema Eletrônico Comprasnet e as constantes do Edital, prevalecerão as últimas, visto que nem sempre é possível identificar nos catálogos (CATSER e CATMAT) códigos para itens com as especificações que se pretende contratar.

1.3. Integram este Edital todos os seus anexos.

2. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

2.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o presente Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido **até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame**.

2.2. O pedido de esclarecimento e/ou impugnação deverá ser formulada **por escrito** e enviado para o e-mail: cpc@cl.df.gov.br.

2.3. O pregoeiro responderá ao pedido de esclarecimento e/ou impugnação no prazo de **até 3 (três) dias úteis** contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

2.6. Caso a impugnação seja acolhida, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

2.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão juntadas aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado no endereço eletrônico www.cl.df.gov.br/pregoes e no sistema Comprasnet.

2.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações vincularão os participantes e a CLDF.

2.8.1. O licitante interessado no objeto deste Pregão deverá acompanhar todas as informações a ele inerentes, sendo de sua responsabilidade as consultas aos endereços eletrônicos www.cl.df.gov.br/pregoes e www.gov.br/compras.

2.8.2. Caso seja enviado algum aviso por meio do sistema Comprasnet, o licitante interessado no objeto do Pregão deverá seguir as informações/orientações nele contidas.

2.9. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará na plena aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

2.10. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas após o respectivo prazo legal.

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

3.4. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

3.6.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6.2. Os documentos apresentados digitalmente no SICAF são de responsabilidade do interessado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais inconsistências ou fraudes.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. Poderão participar deste processo licitatório os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

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

4.2. Não poderão disputar esta licitação ou participar da execução do contrato dela decorrente, direta ou indiretamente:

4.2.1. Aquele que não esteja credenciado na forma do Item 3;

4.2.2. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

4.2.3. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.2.4. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.2.5. Aquele que se encontre sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, liquidação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, bem como as estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;

4.2.5.1. Poderão participar do certame as empresas que se encontrem em recuperação judicial, mediante a apresentação de certidão emitida pela instância judicial competente, que ateste a aptidão econômica e financeira da licitante que se encontre nessa situação.

4.2.6. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

4.2.7. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CLDF ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

4.2.8. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

4.2.9. Aquele que não explore ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;

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

4.2.11. Agente público da CLDF;

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

4.2.13. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da CLDF, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

4.2.14. Empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

4.3. O impedimento de que trata o item **4.2.6.** será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

4.4. A critério da CLDF e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens **4.2.3.** e **4.2.4.** poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

4.5. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4.6. O disposto nos itens **4.2.3.** e **4.2.4.** não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

4.7. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

4.8. A vedação de que trata o item **4.2.11.** estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4.9. Será observado o disposto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, notadamente os seus arts. 42 a 49.

4.9.1. O enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte dar-se-á nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, observando-se a inocorrência de quaisquer dos impedimentos do § 4º do mesmo artigo;

4.9.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006;

4.9.3. No caso de ocorrer empate, conforme art. 44, § 2º da Lei Complementar nº 123/2006, os procedimentos para o desempate serão os previstos no art. 45 do mesmo dispositivo legal;

4.9.4. A obtenção de benefícios a que se refere o item 4.9. fica limitada àquelas que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.10. O disposto no item **4.9.** não é aplicado:

4.10.1. No caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

4.10.2. No caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

5. DA VISTORIA PRÉVIA

5.1. Fica facultado a licitante realizar vistoria presencial ou reunião telepresencial, a critério da licitante, de segunda a sexta, das 09h às 18h, por meio de agendamento pelos telefones (61) 3348-8399 ou (61) 3348-9201 ou pelo endereço eletrônico dmi@cl.df.gov.br, para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao objeto licitado, bem como para verificar todas as informações relativas à sua descrição.

5.1.1. O licitante poderá realizar vistoria prévia do local de realização da obra ou serviço, acompanhado do responsável designado pela CLDF, até o dia anterior à realização da sessão pública do certame, onde tomará conhecimento de todas as suas particularidades.

5.1.2. O licitante, após a vistoria prévia, deverá preencher e enviar declaração de vistoria constante do Anexo V do Edital.

5.1.3. A declaração de vistoria de que trata o item acima deverá ser assinada por pessoa autorizada pelo licitante, certificando que tomou total conhecimento do local onde será realizada a obra ou serviço e dos aspectos que possam influir direta ou indiretamente na sua execução.

5.1.4. A licitante não poderá alegar desconhecimento das características técnicas dos serviços, mesmo que opte por não vistoriar as condições dos equipamentos distribuídos pelas diversas unidades da CLDF, bem como das condições dos respectivos ambientes.

6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OU ENTREGA DOS MATERIAIS

6.1. A prestação dos serviços ou a entrega dos materiais objeto deste instrumento ocorrerá nas dependências do edifício sede da CLDF, situado no endereço: Praça Municipal, Quadra 02, Lote 5, Brasília – DF, CEP: 70.094-902, e, quando necessário, em local externo à CLDF.

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA INICIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1. Os licitantes encaminharão, **exclusivamente por meio do sistema eletrônico,** a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço ou o percentual de desconto, conforme critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

7.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens **13.1.1.** e **13.11.1.** deste Edital.

7.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

7.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

7.3.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

7.3.3. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

7.3.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021.

7.5.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

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

7.5.3. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

7.5.3.1. De cujo capital participe outra pessoa jurídica;

7.5.3.2. Que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

7.5.3.3. De cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

7.5.3.4. Cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

7.5.3.5. Cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

7.5.3.6. Constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

7.5.3.7. Que participe do capital de outra pessoa jurídica;

7.5.3.8. Que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

7.5.3.9. Resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

7.5.3.10. Constituída sob a forma de sociedade por ações;

7.5.3.11. Cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

7.6. A falsidade da declaração de que trata os itens **7.3.** ou **7.5.** sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

7.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

7.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

7.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

7.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

7.10.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

7.10.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

7.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

7.11.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

7.11.2. Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

7.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item **7.10.** Possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

7.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela CLDF ou de sua desconexão.

7.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

8. DA PROPOSTA INICIAL DE PREÇOS NO SISTEMA

8.1. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.2. Os licitantes deverão inserir proposta, em língua portuguesa, **com valor total da proposta para o período de 12 (doze) meses**, em moeda nacional do Brasil, até a data e hora marcada para o recebimento das propostas, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no endereço eletrônico www.gov.br/compras, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

8.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

8.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

8.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

8.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

9. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

9.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir os dados da proposta anteriormente inseridos no sistema até a abertura da sessão pública.

9.2.1. Será desclassificada a proposta inicial cadastrada no sistema que identifique o licitante.

9.2.1.1. A marca ou o modelo de produto que por nome ou exclusividade identifique o licitante deve ser cadastrada(o) sob a expressão "marca própria" ou "modelo próprio".

9.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

9.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

9.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

10. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

10.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

10.1.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total da proposta para o período de 12 (doze) meses.

10.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

10.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

10.4. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 0,01 (um centésimo por cento).

10.5. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

10.6. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa "aberto"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

10.6.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.6.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.6.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

10.6.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

10.6.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

10.7. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa "aberto e fechado"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

10.7.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.7.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.7.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

10.7.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.7.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

10.8. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa "fechado e aberto"**, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

10.8.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item **10.8**., poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

10.8.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.8.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.8.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

10.8.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

10.8.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

10.9. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

10.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.11. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

10.12. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

10.13. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

10.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta inicial.

10.15. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

10.15.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

10.15.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

10.15.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

10.15.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.16. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

10.16.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

10.16.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

10.16.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

10.16.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

10.16.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

10.16.2. Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate de que trata o item **10.16.1**, proceder-se-á ao sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

10.17. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

10.17.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

10.17.2. Empresas brasileiras;

10.17.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

10.17.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

10.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

10.18.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela CLDF.

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

10.18.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

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

10.19. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, **no prazo de 2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

10.19.2. A proposta deverá conter:

a) nome da proponente, endereço, números do CNPJ e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;

b) dados bancários: nome do banco, número da agência e número da conta corrente,

c) **conter as especificações do objeto cotado de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Termo de Referência e no Edital, conforme Planilha Modelo de Proposta de Preço, Anexo IV do Edital;**

d) **conter o valor unitário, valor mensal, valor para o período de 12 meses e o valor para o período de 24 meses para cada item do grupo**, expresso em algarismo e por extenso, em moeda nacional, que deverão incluir todos os tributos, taxas, materiais para execução dos serviços, encargos sociais, frete, seguro e quaisquer outras despesas que incidam sobre o objeto deste Pregão. Havendo divergência entre o valor em algarismo e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;

e) conter prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias**, contados da data de sua apresentação;

f) **deverão ser apresentadas devidamente preenchidas, juntamente com a Proposta de Preço (Anexo IV do Edital), as tabelas 01 e 02 constantes no Anexo VIII do Termo de Referência – Anexo I do Edital.**

10.20. O convocado terá sua proposta recusada/desclassificada quando deixar de enviar a proposta no prazo estabelecido no item **10.19.**, salvo se devida e tempestivamente justificado.

10.21. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do objeto ofertado ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais.

10.22. Para efeito de aceitabilidade da proposta, não serão admitidos valores superiores aos preços oficiais ou estimados pela Câmara Legislativa do Distrito Federal. Após a fase de lances, o item restará fracassado caso os valores ofertados estejam acima do preço de referência e não se obtenha êxito na negociação.

10.23. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item **10.22.**

10.24. O descumprimento das regras supramencionadas pela CLDF por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art.

71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

11. DA FASE DE JULGAMENTO

11.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item **4.2.** do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União; e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União.

11.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o art. 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

11.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas (IN nº 3/2018, art. 29, caput).

11.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros (IN nº 3/2018, art. 29, § 1º).

11.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação (IN nº 3/2018, art. 29, § 2º).

11.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado **inabilitado**, por falta de condição de participação.

11.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

11.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens **4.9.4.** e **7.5.** deste Edital.

11.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

11.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

11.7.1. Contiver vícios insanáveis;

11.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

11.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

11.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CLDF;

11.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

11.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela CLDF.

11.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

11.8.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

11.8.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

11.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

11.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

11.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao Edital;

11.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela CLDF, independentemente do regime de execução;

11.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela CLDF, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

11.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

11.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela CLDF, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

11.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à CLDF, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela CLDF, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

11.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

11.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

11.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

11.13. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

12. DA AMOSTRA

12.1. Devido à natureza do objeto do presente certame, não será exigida amostra.

13. DA FASE DE HABILITAÇÃO

13.1. Para habilitação dos licitantes, serão exigidos os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

13.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

13.2.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

13.3. Não será permitida a participação de consórcio de empresas, conforme o disposto no item **12.3 do Termo de Referência – Anexo I do Edital**.

13.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

13.5. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

13.6. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de **inabilitação**, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

13.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de **desclassificação**, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

13.8. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

13.9. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir (IN nº 3/2018, art. 4º, § 1º, e art. 6º, § 4º).

13.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

13.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

13.11. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

13.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, **no prazo de 2 (duas) horas** contado da solicitação do pregoeiro.

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

13.11.3. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

13.12. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

13.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

13.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

13.13. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, § 4º):

13.13.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

13.13.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

13.14. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

13.15. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo disposto no item **13.11.1.**

13.16. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o item anterior.

13.17. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

13.18. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

13.19. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.19.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

13.20. Ressalvado o disposto no item **13.1.1.,** os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

13.21. Habilitação jurídica:

13.21.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

13.21.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio correspondente ao Portal do Empreendedor.

13.21.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

13.21.4. 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.

13.21.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

13.21.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

13.21.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

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

13.22. Regularidade fiscal, social e trabalhista:

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

13.22.2. Prova de regularidade 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.

13.22.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

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

13.22.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

13.22.6. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual/Distrital e/ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.

13.22.7. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme o item **7.3.2.** deste Edital.

13.22.8. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

13.22.9. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

13.23. Qualificação Econômico-Financeira

13.23.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

13.23.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos **2 (dois) últimos exercícios sociais,** já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

13.23.2.1. Os documentos referidos no item **13.23.2.** limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

13.23.2.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

13.23.2.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

13.23.2.4. Nas contratações para entrega imediata, não será exigido do licitante a apresentação de balanço patrimonial dos 2 (dois) últimos exercícios financeiros.

13.23.2.5. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

13.23.3. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo circulante + Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante + Exigível a longo prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo total}}{\text{Passivo circulante + Exigível a longo prazo}}$$

13.23.3.1. A exigência de apresentação de índices se justifica por se tratar de contratação que terá duração inicial de 24 (vinte e quatro) meses.

13.23.4. As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na qualificação econômico-financeira do SICAF (Índice Liquidez Geral – LG, Índice de Solvência Geral – SG e Índice de Liquidez Corrente – LC) menor do que 1 (um), deverão comprovar patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma do § 4º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

13.24. Qualificação Técnica

13.24.1. Comprovação de aptidão, por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, idônea, estabelecida em território nacional, comprovando que a licitante possui:

13.24.1.1. Experiência na execução de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação em ambiente computacional com, no mínimo:

- 150 ativos físicos de infraestrutura de TI (qualquer equipamento de TI não utilizado diretamente por usuário final, tais como Switches Ethernet e FC, servidores de rede físicos, blade, servers, unidades de armazenamento etc.);

- 130 servidores virtuais utilizando sistemas operacionais Linux e Windows;

- 20 instâncias de banco de dados;
- 2 unidades de armazenamento de dados (storage);
- 2 equipamentos de segurança digital (firewall);
- 2000 usuários ativos.

13.24.1.2. Experiência em monitoramento de infraestrutura de TI em ambiente computacional com, no mínimo, 200 ativos e serviços de TI, com utilização de ferramenta automatizada.

13.24.1.3. Experiência em implantação, operação e administração de Central de Serviço (N1, N2 e N3), com uso e customização de solução de gerenciamento de serviços, criação de painéis de controle (dashboards), na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

13.24.1.4. Experiência em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, com melhoria contínua e com base nas práticas ITIL v3 ou superior, com no mínimo as seguintes práticas/processos, customizados na ferramenta de ITSM: atendimento/cumprimento de requisição; gerenciamento de requisição de serviço; gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de mudanças/habilitação de mudanças; gerenciamento de liberações; gerenciamento do conhecimento/gestão do conhecimento/base de conhecimento.

13.24.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado, identificação da licitante, descrição clara dos materiais fornecidos e/ou dos serviços prestados.

13.24.3. Poderão ser somados atestados para comprovação das quantidades exigidas, em períodos concomitantes.

13.24.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após o encerramento do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.24.5. A licitante, caso solicitado, em caráter de diligência, deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, disponibilizando, cópia do contrato e/ou Notas Fiscais, dentre outros documentos idôneos necessários que deram suporte à contratação, contendo endereço atual da contratante e local em que foram fornecidos os equipamentos e prestados os serviços.

13.25. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarado vencedor, uma vez que atenda a todas as demais exigências do Edital.

13.25.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

13.26. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o mesmo será convocado para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da CLDF, quando requerido pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

13.27. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no item anterior acarretará a decadência do direito à contratação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

13.28. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos e as declarações prestadas, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a data e horário para sua continuidade.

13.29. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

13.30. No caso de participação de microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

13.31. O pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá consultar os sistemas de registros de sanções do TCU e do TCDF, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame.

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

14. DOS RECURSOS

14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

14.3. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação ou, na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, da ata de julgamento.
14.4. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
14.5. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
14.6. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
14.7. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
14.8. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
14.9. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, nos endereços constantes neste Edital.

15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

15.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.
15.2. O resultado final do pregão será publicado na imprensa oficial e afixado no quadro de avisos da CPC/CLDF.

16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou a ata de registro de preços, ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, conforme modelo constante no Anexo II deste Edital, no prazo de **até 5 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
16.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela CLDF.
16.3. Incumbirá à contratante providenciar a divulgação do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do art. 94 da Lei nº 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial na internet.

17. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Estão compreendidos na fase externa da licitação todos os fatos e os atos praticados a partir da publicação do edital de licitação até a publicação do resultado.
17.2. Os licitantes e terceiros que cometerem infrações durante a fase externa da licitação estão sujeitos às seguintes penalidades:

I – multa pecuniária, sobre o valor estimado da contratação, de:
a) 5% no caso de omissão, culposa ou dolosa, no envio de amostra convocada ou na documentação de habilitação exigida no certame após o aceite da proposta;
b) 15% no caso de o fornecedor apresentar documentação falsa, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
II – impedimento de licitar e de contratar com o **Distrito Federal** pelo prazo de até 3 anos, para o licitante que descumprir com as regras legais e editalícias, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, com adequação punitiva balizada pelo seguinte rol exemplificativo de condutas e períodos sancionatórios:
a) abandonar o certame após convocação de amostra: 6 meses;
b) não entregar documentação exigida para o certame após o aceite da proposta: 6 meses;
c) apresentar documentação falsa: 24 meses;
d) comportar-se de modo inidôneo: 24 meses;
e) cometer fraude fiscal: 36 meses;
III – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a **Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos**, pelo prazo mínimo de 3 e máximo de 6 anos, nos casos que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no inciso II deste item, quando o licitante:
a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa;
b) fraudar a licitação;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

17.3. Na aplicação das sanções serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida; as peculiaridades do caso concreto; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

17.4. Previamente à aplicação de sanções, a Administração avaliará os fatos e as circunstâncias conhecidas e notificará o licitante no endereço eletrônico (e-mail) registrado no SICAF ou na proposta para lhe facultar defesa prévia escrita, no prazo de 15 dias úteis, contados da notificação, onde especificará as provas que eventualmente pretenda produzir.

17.4.1. É de responsabilidade dos licitantes a atualização dos seus registros no SICAF, especialmente o endereço eletrônico (e-mail).

17.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e declaração de inidoneidade podem ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.

17.6. As multas cujo valor seja inferior aos respectivos custos de cobrança definidos pela CLDF podem, justificadamente e à discricionariedade da autoridade competente, ser convertidas em advertência nos casos em que tal medida não frustre o caráter pedagógico e preventivo do processo sancionatório.

17.7. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

17.8. Devem ser observadas as demais disposições constantes no Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

18. DO PAGAMENTO

18.1. Para efeito de pagamento, o contratado deverá apresentar os seguintes documentos, podendo a critério da CLDF, serem substituídos pelo registro cadastral no SICAF, que dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por meio de consulta on-line:

I –Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei nº 8.212/91);

II – Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal - CEF, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/90);

III - Certidão conjunta emitida pela Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Federal, conforme Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 02, de 31 de agosto de 2005;

IV – Certidão de Regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e/ou Municipal do domicílio ou sede do contratado;

V –Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

18.2. O pagamento será efetuado conforme o disposto no Termo de Referência – Anexo I do Edital.

18.3. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da CLDF, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do IPCA.

18.4. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer etapa de cronograma ou obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

19. DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida do adjudicatário a prestação de garantia, em até 5 (cinco) dias úteis após sua assinatura do instrumento contratual, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - Seguro-garantia;

III - Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

19.2. Caberá ao adjudicatário a escolha da garantia entre as modalidades referidas no item **19.1** deste Edital.

19.3. O adjudicatário convocado deve apresentar, quando da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas neste Edital.

19.3.1. A prestação de garantia, na modalidade seguro-garantia, será exercida em até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

19.4. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CLDF e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

20. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

20.1. As despesas decorrentes do presente procedimento licitatório correrão à conta de dotação orçamentária própria da CLDF, PROGRAMA DE TRABALHO: 01.126.8204.2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; SUBTÍTULO: 2627 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL- PLANO PILOTO; ELEMENTO DE DESPESA: 3390-40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO-PJ.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

21.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na CLDF.

21.3.1. Na contagem dos prazos, serão observadas as seguintes disposições:

21.3.1.1. Os prazos expressos em dias corridos serão computados de modo contínuo;

21.3.1.2. Os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data;

21.3.1.3. Nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no órgão ou entidade competente.

21.4. Fica reservado à CLDF o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado conforme o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

21.5. O contratado será obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento), conforme o disposto no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

21.6. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados (Lei nº 14.133/2021, art. 134).

21.7. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da CLDF, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

21.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

21.10. Em caso de discordância entre o Edital e seus anexos, prevalecerá o primeiro.

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

21.12. Sugere-se que as empresas licitantes realizem seu cadastramento junto ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI/CLDF, a fim de facilitar a tramitação contratual, seja no tocante à formalização da assinatura eletrônica dos contratos, seja no registro eletrônico da nota de empenho respectiva.

21.13. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, será o da circunscrição judiciária especial de Brasília–DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.14. O Edital está disponibilizado (**sem ônus**), na íntegra, no Porta Nacional de Contratações Públicas – PNCP, no endereço eletrônico **www.gov.br/compras**, e também poderá ser obtido por meio do sítio eletrônico da CLDF, através do link: **www.cl.df.gov.br/pregoes**.

21.15. Os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados e poderão ser lidos e/ou analisados na Sede da CLDF, Eixo Monumental, Praça Municipal, Quadra 02, Lote 05 - Térreo Inferior, CEP: 70.094-902, em Brasília/DF, telefone: (61) 3348.8650, de segunda a sexta-feira, das 09:30 às 12:00 horas e das 14:30 às 17:30 horas.

Brasília, 26 de março de 2025.

MARCELO PEREIRA DA CUNHA:38531607191
Assinado de forma digital por MARCELO PEREIRA DA CUNHA:38531607191
Dados: 2025.03.26 15:58:43 -03'00'

Marcelo Pereira da Cunha
Pregoeiro

GUILHERME TAPAJOS TAVORA:51259257134
Assinado de forma digital por GUILHERME TAPAJOS TAVORA:51259257134
Dados: 2025.03.26 16:00:07 -03'00'

Guilherme Tapajós Távora
Equipe de Apoio

Nailde Oliveira do Nascimento Silveira:64808858134
Assinado de forma digital por Nailde Oliveira do Nascimento Silveira:64808858134
Dados: 2025.03.26 16:04:58 -03'00'

Nailde Oliveira do Nascimento Silveira
Equipe de Apoio

ANEXO I DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

DMI - TERMO DE REFERÊNCIA - AMD 71/2023

Brasília, 19 de março de 2025.

Documento elaborado de acordo com o ATO DA MESA DIRETORA Nº 71, DE 2023 que regulamenta as Contratações de Solução de Tecnologia da Informação no âmbito da Câmara Legislativa do Distrito Federal, o art. 44, §2º da Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021), para definir o processo de gestão estratégica das contratações de soluções baseadas em software de uso disseminado, e dá outras providências.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO (ART. 14)

1.1. Contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24×7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Technology Infraestructure Library* (ITIL) e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI.

1.2. O contrato terá vigência pelo período de 24 (vinte e quatro meses), contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, respeitada a vigência máxima decenal, com base no art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021, e terá eficácia a partir da divulgação do instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas, conforme art. 94, da Lei nº 14.133/2021.

1.2.1. A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como, por exemplo, o período de adaptação contratual. Além disso, pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a Assunção dos Serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.

1.2.2. Esse prazo também se justifica em razão dos elevados custos envolvidos com um novo processo de planejamento de contratação e (ou) mesmo de prorrogação contratual, o que demanda complexo processo de levantamento de preços e de alternativas para efetivação do contrato e (ou) aditivo.

1.2.3. Repetir esse processo de implantação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, a cada doze meses, sobretudo, por ocasião de troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a CLDF. Soma-se a isso o fato de implicar novos períodos de adaptação, no qual o descumprimento de atendimento dos níveis de serviço resultam em aplicação gradual de glosas. O período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento, justificada pela moldagem necessária para atendimento aos níveis de serviço.

1.2.4. Com a vigência desta contratação, por um prazo de 24 meses, o que envolve serviços de natureza contínua e imprescindível, para adequado suporte à prestação legislativa e administrativa realizada pela CLDF, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato. Além disso, com esse prazo, reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com, por exemplo, logística, mobilização de profissionais, entre outros.

1.3. Esta contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem–hora e tampouco por postos de trabalho.

1.4. O objeto deste termo tem natureza de serviço comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, conforme item 2.1.5 da Portaria SGD/MGI 6.680, de 4 de outubro de 2024 (norma que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023).

1.5. Natureza da contração: O objeto da contratação é de natureza contínua, nos termos do inciso XV, art. 6º, da Lei n.º 14.133/2021, tendo em vista que o serviço de sustentação da infraestrutura de TI visa atender a necessidade de manutenção de atividade administrativa para permitir o atendimento à demanda permanente de operação e sustentação do ambiente de infraestrutura de TIC na CLDF.

1.5.1. Conforme Acórdão nº132/2008 do TCU (Segunda Câmara), a característica principal de um serviço contínuo é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

1.6. Critérios de sustentabilidade:

1.6.1. Observa-se que a prestação do serviço pelos profissionais N3 será predominantemente remota.

1.6.2. Quando ocorrer a prestação do serviço de forma presencial, a empresa contratada deverá observar as regras estabelecidas nas normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, bem como as normas da CLDF relativas à Logística Sustentável.

1.6.3. Para execução dos serviços de forma presencial, deverá ser realizado um programa interno de treinamento dos prestadores que irão executar suas atividades nas dependências da Contratante, com o fito de instruir esses profissionais quanto à redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes, em atenção ao Art. 6º inciso V da Instrução Normativa 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI (ART. 15)

2.1. QUANTITATIVO DE BENS E SERVIÇOS

2.1.1. Contratação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, no âmbito da CLDF, por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.1.2. Consoante demonstrado na tabela a seguir, será necessário quadro profissional para execução das demandas de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, de forma a atingir a prestação dos serviços com a qualidade mínima definida neste termo, o que resulta no quantitativo de 20,05 profissionais.

2.1.3. A Contratada possui gestão e responsabilidade sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sem custos adicionais para esta Casa de Leis, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo.

Tabela 1 - Identificação dos perfis profissionais

Grupo	Item	Identificação do Perfil Profissional	CBO de Referência	Código de Identificação do Perfil	Unidade	Quantidade
	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	Unidade	1

Lote Único	**Grupo 1** – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI (catser 26980)	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	3172-10	TECSUP-02	Unidade	4
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3172-10	TECSUP-03	Unidade	6
	Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI (catser 27014)	1	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	Unidade	1
		2	Analista de suporte computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Unidade	1,5
		3	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2123-15	ASO-03	Unidade	1,75
		4	Administrador de banco de dados Sênior	2123-5	ABD-03	Unidade	1
		5	Analista de sistemas de automação Sênior	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Unidade	1
		6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2124-10, 2123-10	ARED-03	Unidade	0,4
		7	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2124-10, 2123-10	ARED-02	Unidade	0,6
		8	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	3133-05, 3133-10	TECRED-02	Unidade	1
		9	Administrador em segurança da informação Sênior	2123-20	TECRED-02	Unidade	0,2
		10	Administrador em segurança da informação Pleno	2123-20	ASEG-02	Unidade	0,6

2.1.4. A Contratada possui total gestão e responsabilidade sobre a equipe do contrato, o adequado dimensionamento, a formação das equipes e as alocações dos perfis e tipos profissionais adequados, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sem custos adicionais para esta Casa de Leis, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo e, principalmente, o atendimento aos níveis mínimos de serviço e de qualidade definidos neste Termo.

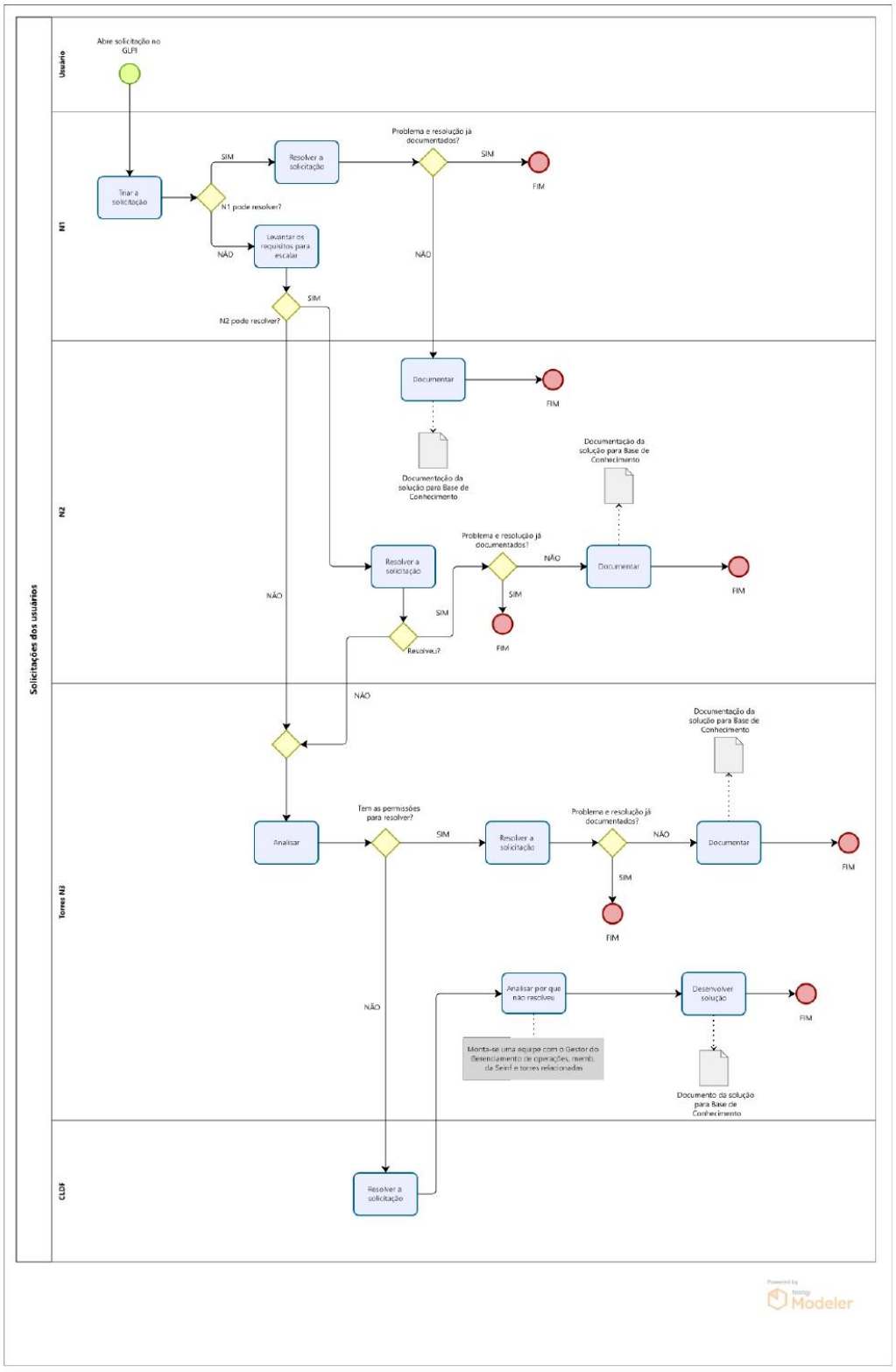
2.1.5. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda conforme condições previamente previstas em ordens de serviço, a Contratada deve, obrigatoriamente, manter, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

2.2. DESCRIÇÃO COMPLETA DA SOLUÇÃO DE TI E METODOLOGIAS DE TRABALHO

2.2.1. A fim de garantir e demonstrar que a solução a ser contratada pela CLDF é vantajosa e atende ao interesse público com a maior eficiência possível, o estudo dos modelos de contratação, passíveis de atender à necessidade, levou à escolha do modelo de contratação dos serviços baseados em níveis mínimos de serviço exigidos, ou seja, a empresa é remunerada pelo atingimento de níveis de serviço acordados e manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

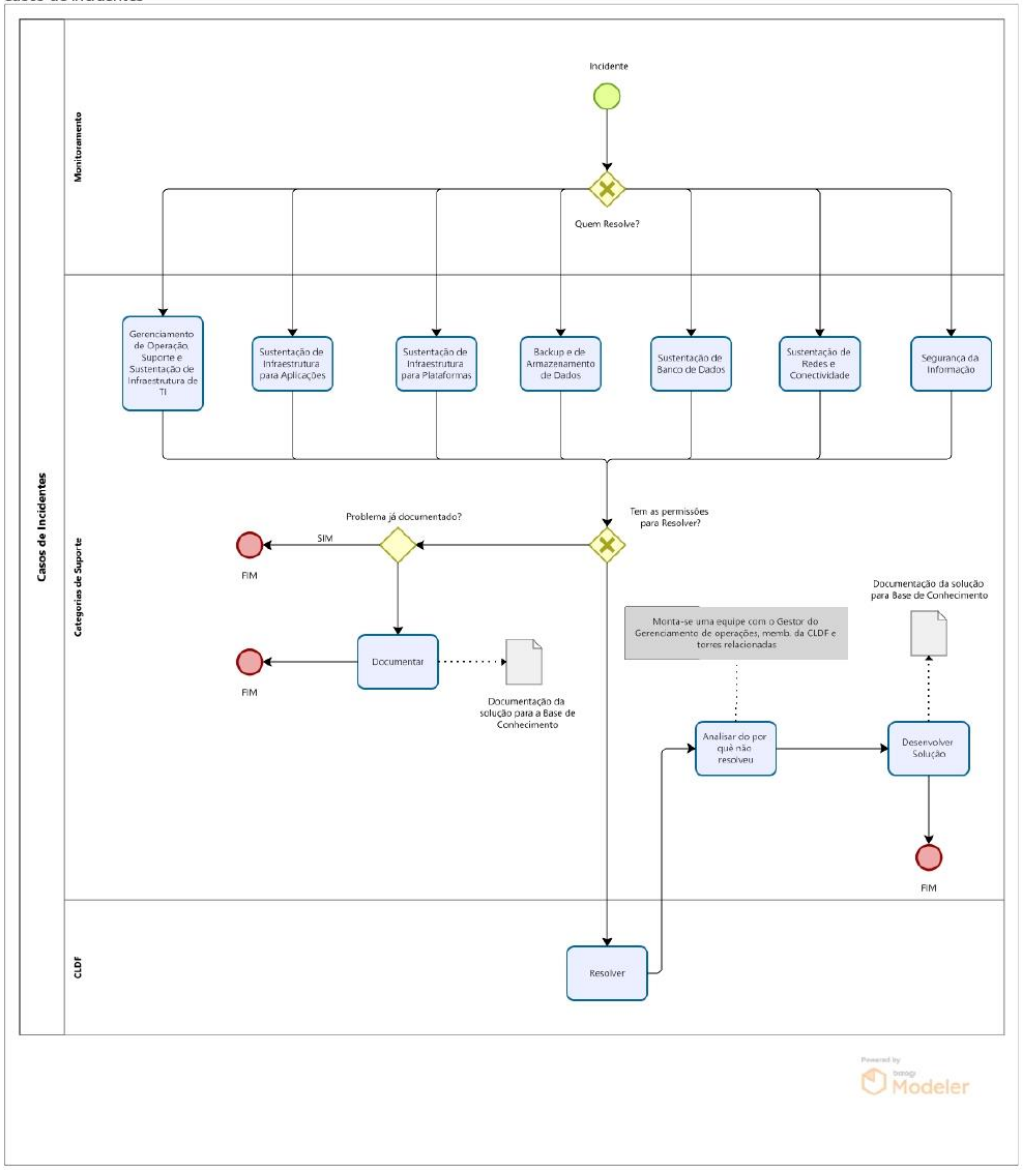
2.2.2. Os serviços que serão realizados nessa contratação englobam o serviço de atendimento e suporte a usuários de TI, monitoramento e suporte a serviços de sustentação da infraestrutura de TI, conforme as categorias de serviço e as atividades descritas nos Anexos IV e VII, bem como outras áreas e tecnologias de mercado que venham a ser adotadas pelo CONTRATANTE, a seu critério.
2.2.2.1. A prestação dos serviços observará os seguintes modelos, que podem ser ajustados a critério do CONTRATANTE, equipe de gestão e fiscalização, ou por proposição da CONTRATADA e aprovação do CONTRATANTE:
2.2.2.1.1. O diagrama BPMN a seguir se refere ao fluxo de atendimento conforme os chamados forem sendo abertos pelos usuários por meio do GLPI, ou uma eventual ferramenta que a CLDF possa contratar durante a vigência do contrato. Nesse fluxo, todos os chamados abertos por usuários devem primeiro passar por uma triagem do N1 no Service Desk para ser solucionado por eles ou escalado para o N2 ou N3, conforme o caso. Esse diagrama também possui os papéis dos atores dos servidores da CLDF para que possam atuar, quando necessário, e o N2 responsável pela Base de Conhecimento está dentro da raia dos profissionais responsáveis pelo atendimento de segundo nível.
2.2.2.1.2. Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF é o GLPI, em que cabe à Contratada a responsabilidade de prestar suporte, atualizações, customizações e realizar a integração com outras ferramentas, para atendimento aos níveis mínimos de serviços, previamente estabelecidos neste termo pela CLDF.

Figura 1 - Solicitação dos usuários



2.2.2.1.3. O diagrama BPMN a seguir se refere ao fluxo de solução de incidentes detectados ou não pela empresa. Nesse diagrama, há os atores referentes ao monitoramento e a cada uma das categorias/torres de serviço. Também há a previsão de resoluções de incidentes por servidores do quadro da DMI, mas sempre vinculado a uma análise do porquê da necessidade de ter se acionado a equipe da CLDF de forma alcanças cada vez mais o maior amadurecimento dos processos internos de TI da Casa Legislativa.

Figura 2 - Casos de incidentes



2.2.3. Serviço de atendimento de 1º e 2º níveis

2.2.3.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível compreende um atendimento presencial, nos casos de um usuário se deslocar até a sala da DMI em busca de atendimento, e um atendimento remoto, nos casos em que o usuário apenas abrir um chamado via GLPI ou solicitar o atendimento por via telefônica. Esses serviços serão executados pela Central de Serviços de TI de Primeiro Nível - CSTI-N1.

2.2.3.2. Nesse primeiro nível, o profissional será responsável por:

a) Atendimento telefônico;

b) Triagem dos chamados; e

c) Atendimento de primeiro nível

2.2.3.3. Os serviços de atendimento de segundo nível, compreendendo os serviços de atendimento presencial, os serviços de atendimento especializado e os serviços de base de conhecimento, serão executados pela Central de Serviços de TI de Segundo Nível - CSTI-N2.

2.2.3.4. A CSTI-N1 e a CSTI-N2 prestarão serviços aos deputados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores do CONTRATANTE.

2.2.3.5. A prestação dos serviços ocorrerá de forma presencial unicamente nas dependências do CONTRATANTE, com exceção do N2 responsável por dar suporte a eventos que podem ser externos ao CONTRATANTE.

2.2.3.5.1. O transporte será fornecido pelo CONTRATANTE, com saída das suas instalações físicas e retorno para estas, mediante solicitação da CONTRATADA.

2.2.3.6. As centrais de serviços (CSTI-N1 e CSTI-N2) serão organizadas pela CONTRATADA, sendo permitido o acesso remoto externo ao ambiente

computacional do CONTRATANTE com a autorização deste, desde que solicitado previamente.

2.2.3.7. Dentre as competências do atendimento de primeiro nível, pode-se destacar:

a) Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do CONTRATANTE.

b) Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone, chatbot ou sistema e elegíveis para atendimento pelo primeiro nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.

c) Atender, classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

d) Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o CONTRATANTE.

e) Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.

f) Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

g) Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI-N1, devidamente documentado no sistema.

h) Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, mesmo as que tiverem sido encaminhadas à CSTI-N2 ou a outras áreas, em especial as solicitações classificadas como críticas.

i) Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

j) Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI-N2 ou a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas de forma remota pela CSTI-N1. A responsabilidade de fornecimento da ferramenta para acesso remoto ao microcomputador do usuário interno é da CLDF.

k) Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do CONTRATANTE.

2.2.3.8. A CSTI-N2 deve ser composta, pelo menos, por uma unidade de atendimento presencial, uma unidade de atendimento especializado e uma unidade de base de conhecimento de TI, sendo os serviços distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências:

a) Receber, controlar, processar e atender as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e elegíveis para atendimento pelo segundo nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

b) Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões legislativas e demais eventos desde antes do seu início até o seu final, permanecendo no local para atendimento imediato a qualquer solicitação que surjam nesses locais.

c) Acompanhar e prestar apoio remoto ou presencial nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos, devendo ingressar com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos para que eventuais demandas sejam resolvidas quanto antes e não atrasem o início do evento.

d) Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

e) Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos.

f) Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.

g) Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.

h) Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.

i) Confeccionar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.

j) Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.

k) Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.

l) Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante.

m) Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.

n) Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI-N1 e das unidades de TI do Contratante.

o) Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.

p) Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI- N2, devidamente documentado no sistema.

q) Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.

r) Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas pela CSTI-N2.

s) Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do Contratante.

t) Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.

u) Implantar e manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso, unidades de TI da CLDF e usuários internos e externos do Contratante, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI ou que a ele seja acrescentado, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes no Contratante.

v) Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.

w) Fora do período de eventos e das sessões plenárias, os N2 responsáveis deverão dar suporte ao atendimento de segundo nível regular. E, caso haja alguma intercorrência durante um evento ou uma sessão plenária em que não seja possível um adequado atendimento só com os N2 designados, outros N2 poderão atuar dando suporte caso a CONTRATANTE entenda como necessário e solicite.

2.2.3.9. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.

2.2.3.10. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2 devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores da CONTRATADA.

2.2.3.11. A Contratada deverá dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, materiais de escritório, ferramentas, mobiliários e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste termo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

2.2.3.12. Quando da prestação de serviços exclusivamente nas dependências do Contratante, a Contratada fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pela CLDF.

2.2.3.12.1. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste termo, cabendo à Contratada, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.

2.2.4. Serviço de Monitoramento

2.2.4.1. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura de TI da Câmara Legislativa do DF, conforme detalhado nos Anexos IV, V e VII deste Termo de Referência, visando detectar queda de desempenho, indisponibilidade de serviços ou problema de infraestrutura.

2.2.4.2. Revisar e propor melhorias nas ferramentas utilizadas, seja Zabbix, Prometheus, Grafana ou alguma outra utilizada por esta Casa, já implantadas, por meio da equipe Avançada.

2.2.4.2.1. O CONTRATANTE disponibilizará essas ferramentas descritas, cabendo à CONTRATADA prestar o suporte, atualizações e realizar a integração com outras ferramentas e, quando necessário, sendo apoiada por outras unidades ou empresas envolvidas nessa integração.

2.2.4.2.2. Também será necessário que a CONTRATADA, durante toda a execução do contrato, mantenha a calibragem dos indicadores com evolução e manutenção dos monitores, construção de dashboards e painéis, sempre com prévia aprovação pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

2.2.4.3. Cadastrar e manter os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE na solução de monitoramento.

2.2.4.4. Fornecer informações sobre indisponibilidade de ativos, serviços de TI e circuitos de comunicação de forma a subsidiar as atividades das Centrais de Serviços de TI do CONTRATANTE, publicando avisos de indisponibilidade na solução de gerenciamento de serviços de TI do CONTRATANTE bem como as ferramentas de comunicação instantâneas definidas no Plano de Comunicação.

2.2.4.5. Emitir alertas, preferencialmente de forma automática, observando os meios e o plano de comunicação, estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.2.4.6. Realizar tarefas rotineiras, quando definidas pelo CONTRATANTE, visando verificação de serviços não passíveis de automação pela solução de monitoramento.

2.2.4.7. Gerir os eventos de infraestrutura, segundo a ITIL, cadastrando registros de incidentes, problemas e mudanças para os eventos detectados no monitoramento.

2.2.4.7.1. Registrar na solução de monitoramento ciência pelo operador (ack) para todos os eventos de severidade High e Critical e outros que venham a ser eventualmente definidos, a critério do CONTRATANTE.

2.2.4.7.2. Desconsiderar os eventos do tipo Information, salvo se existir procedimento específico definido pelo CONTRATANTE.

2.2.4.7.3. Executar procedimentos quando da ocorrência de eventos para os quais existam rotinas de atuação pré-estabelecidas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

2.2.4.7.4. Registrar incidentes, na solução de gestão de chamados do CONTRATANTE, para os eventos com severidade High e Critical.

2.2.4.7.5. Propor, para aprovação pelo CONTRATANTE, procedimentos para os eventos para os quais não existam rotinas de atuação pré-estabelecidas.

2.2.5. Serviço de Suporte Técnico Avançado

2.2.5.1. Realizar a triagem das solicitações na solução de gerenciamento de serviços de TI, oriundas das unidades de TI do CONTRATANTE, da Central de Serviços de TI, dos contratos de apoio firmados pelo CONTRATANTE e da solução de monitoramento dos serviços de TI.

2.2.5.2. Acompanhar as solicitações com interações permanentes em seus históricos até que sejam definitivamente encerradas.

2.2.5.3. Resolver os incidentes.

2.2.5.4. Atender às requisições.

2.2.5.5. Diagnosticar os problemas, identificar as causas raízes e propor e executar as ações para resolução.

2.2.5.6. Submeter requisições de mudança para autorização do CONTRATANTE e executar as atividades de implantação das mudanças autorizadas ou pré-aprovadas.

2.2.5.6.1. As Requisições de Mudança (RDM) devem ser executadas em data e prazo previamente estabelecido pelo Contratante, aplicando-se assim os níveis de serviço específicos para a atividade, sem prejuízo de cálculo dos demais níveis exigidos da Contratada.

2.2.5.7. Executar as atividades que impliquem indisponibilidades de serviços ou risco de indisponibilidades somente em janelas de manutenção previamente definidas pelo CONTRATANTE, reestabelecendo inteiramente os serviços até o fim da janela ou em data e horário acordados previamente com a CONTRATANTE.

2.2.5.8. Vincular todas as solicitações atendidas às soluções e procedimentos correspondentes na Base de Conhecimento do CONTRATANTE, catalogando na Base de Conhecimento todas as soluções e procedimentos inexistentes antes do encerramento das respectivas solicitações.

2.2.5.9. Realizar atividades de projetos dentro do prazo acordado em reunião com a CONTRATADA e membros da equipe de gestão e fiscalização do contrato do CONTRATANTE.

2.2.5.10. Os serviços contemplam apoio na gerência de solicitações junto a outras empresas terceirizadas prestadoras de serviços ao CONTRATANTE (operadoras de telecomunicação, prestadoras de garantia de equipamentos e softwares, prestadoras de suporte a equipamentos e softwares, etc.), acompanhando as solicitações técnicas registradas pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE e produzindo insumos para a aferição dos respectivos níveis de serviço, mantendo atualização do status junto às equipes técnicas e gerenciais do CONTRATANTE.

2.2.6. Prioridades dos Serviços

2.2.6.1. Cada solicitação a ser atendida pela CONTRATADA será classificada de acordo com a sua prioridade, a critério da equipe de fiscalização do contrato, segundo a seguinte tabela:

Tabela 2 - Prioridade das solicitações

PRIORIDADE DAS SOLICITAÇÕES			
URGÊNCIA	IMPACTO		
	ALTO	MÉDIO	BAIXO
ALTA	1	2	3
MÉDIA	2	3	4
BAIXA	3	4	4

2.2.6.2. Quesitos gerais para definição do impacto, entre outros julgados pertinentes pela equipe de fiscalização, a seu critério de acordo com cada solicitação:

a) Quantidade de áreas ou usuários afetados, incluindo ambiente externo.

b) Quantidade de serviços afetados.

c) Nível de exposição da imagem do CONTRATANTE.

d) Risco de perda financeira.

e) Conformidade com leis e regulamentações.

2.2.6.3. Quesitos gerais para definição da urgência, que corresponde ao nível de relevância da solicitação em relação às demais, considerando a tolerância da equipe de fiscalização frente aos efeitos decorrentes do não atendimento da solicitação, entre outros quesitos julgados pertinentes pela equipe de fiscalização, a seu critério de acordo com cada solicitação:

a) Perda de prazos processuais.

b) Perecimento de direitos.

c) Indisponibilidade de sistemas externos.

d) Perfil dos usuários internos e externos.

e) A urgência irá levar em consideração também o serviço afetado e o tempo para correção (o tempo que o serviço pode esperar). Ainda, se está em uso e (ou) consumido por algum processo de negócio ou serviço.

2.2.6.4. À equipe de fiscalização se reserva o direito de promover, a qualquer tempo, ajustes no seu Catálogo de Serviços de TI, incluindo, excluindo, unificando, desmembrando ou modificando serviços, assim como alterando a prioridade padrão dos serviços, adequando o catálogo à sua realidade.

2.2.6.5. O tempo para resolução de cada solicitação será definido de acordo com a seguinte tabela, em função de sua prioridade estabelecida:

Tabela 3 - Tempo de atendimento das solicitações

TEMPO DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES				
PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	N3		N1 e N2
		TEMPO DE RESOLUÇÃO HORÁRIO DE EXPEDIENTE (dias úteis das 7h às 22h) (horas corridas)	TEMPO DE RESOLUÇÃO HORÁRIO DE EXPEDIENTE (das 22h01 às 6h59 e dias não úteis) (horas corridas)	TEMPO DE RESOLUÇÃO HORÁRIO DE EXPEDIENTE (dias úteis das 7h às 22h)
1	MUITO ALTO	1	3	1
2	ALTO	6	8	6
3	MÉDIA	12	14	12
4	BAIXA	48	48	48
5	PROJETO	Conforme item 3.2.5.1.1 do Anexo III	Não se aplica	Não se aplica

2.2.6.6. Incidentes não classificados em relação à prioridade serão considerados como de prioridade 1 – MUITO ALTA.

2.2.6.7. Requisições não classificadas em relação à prioridade serão consideradas como de prioridade 3 – MÉDIA.

2.2.6.8. A prioridade de uma solicitação em atendimento poderá ser alterada a qualquer momento pela equipe técnica do CONTRATANTE, a seu critério.

2.2.6.8.1. O novo prazo para resolução de uma solicitação cuja prioridade tenha sido alterada será contado a partir do momento da alteração da prioridade, sem prejuízo da aplicação de eventuais glosas e penalidades caso o atendimento da respectiva solicitação já esteja em atraso.

2.2.6.9. Projetos serão tratados a partir de cronograma específico a ser acordado entre as partes e as ações decorrentes dos projetos terão tempo limite de execução baseado no cronograma, que serão considerados para efeito de mensuração dos níveis de serviço.

2.2.6.10. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pela equipe de fiscalização e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TI, como *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL versão 4 ou superior e normas de padronização (ISO) relacionadas ao objeto.

2.2.6.11. Eventuais falhas na comunicação de dados entre o ambiente da CONTRATADA e o ambiente do CONTRATANTE não comprovadamente imputável a este não serão aceitas como justificativa pela não prestação dos serviços ou pelo não cumprimento dos níveis de serviço.

2.2.6.12. Outro fator que determinará que um chamado é considerado de prioridade MUITO ALTA ou ALTA para os atendimentos de nível 1 e nível 2 é ser um incidente ou requisição aberto por um usuário VIP, ou seja, Deputados, Secretário, Diretores, Coordenadores, Chefes de Gabinetes ou outros usuários assim classificados pela CONTRATANTE.

2.2.7. Aumento da eficiência do ambiente tecnológico da CLDF

2.2.7.1. A Contratada deve promover ações para aumentar a eficiência do ambiente tecnológico da CLDF, por meio do uso e da aplicação das melhores práticas mercadológicas de *Site Reliability Engineering* (Engenharia de Confiabilidade do Site), como, por exemplo:

a) Eliminação das atividades manuais, também conhecidas como "Toil" (por exemplo, automatização de atendimentos de primeiro nível, alteração/atualização de senhas, entre outros);

b) Estabilização do ambiente (desenvolver procedimentos para resolver incidentes recorrentes);

c) Apoio à adoção de ferramentas de DevOps;

d) Monitoração e observabilidade (aprimorar e revisar os processos relacionados à monitoração, definindo como lidar com alertas e incidentes);

e) Cultura e melhores práticas, implementar práticas como *Service Level Objectives (SLOs), Service Level Indicators (SLIs), Error Budgets e Post Mortems*.

2.3. CICLO DE VIDA DA CONTRATAÇÃO

2.3.1. A avaliação do ciclo de vida do objeto visa assegurar a escolha da solução que melhor atenda às necessidades desta Casa de Leis e proporcione a execução adequada do objeto contratado.

2.3.2. Em conformidade com as disposições da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81 de 2022, a equipe de planejamento desta contratação descreve aqui o ciclo de vida desta contratação vertente.

2.3.3. A equipe de planejamento da contratação utilizou como guia a ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library).

2.3.4. A ITIL 4 é um conjunto de práticas para a gestão de serviços de TI, que integra métodos ágeis e DevOps para apoiar a transformação digital.

2.3.5. Os Componentes Principais dessa biblioteca são:

2.3.6. Sistema de Valor de Serviços (SVS): Coordena todas as atividades e componentes para criar valor;

2.3.7. Cadeia de Valor de Serviços (CVS): Define atividades essenciais para entregar serviços, como engajar, planejar, desenhar, transicionar, obter, construir, entregar, suportar e melhorar.

2.3.8. Os principais Benefícios dessa biblioteca são:

a) Flexibilidade e Agilidade;

b) Foco no Valor;

c) Melhoria Contínua.

2.3.9. A ITIL 4 oferece uma gestão de serviços moderna, eficiente e centrada no valor.

2.3.10. Nessa linha, o ciclo de vida desta contratação, baseado na ITIL 4, é estruturado em torno do Sistema de Valor de Serviços (SVS) e da Cadeia de Valor de Serviços (CVS).

2.3.11. A ITIL 4 representa uma evolução das práticas recomendadas para a gestão de serviços de TI, incorporando conceitos de agilidade, DevOps e transformação digital.

2.3.12. A contratada deve observar a aplicação dos principais elementos do SVS e das principais atividades da CVS, durante a execução contratual, consoante descrito a seguir:

2.3.13. Os principais elementos do SVS são:

a) Princípios Orientadores: São recomendações que orientam a empresa Contratada em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gestão. Exemplos incluem "Foco no Valor" e "Comece de Onde Você Está".

b) Governança: Assegura que as políticas e a direção-geral sejam estabelecidas e que o desempenho dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI sejam monitorados e avaliados.

c) Cadeia de Valor de Serviços (CVS): Um modelo operacional flexível que define as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a criação de valor por meio da gestão e entrega de serviços.

d) Práticas: Conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar um trabalho ou atingir um objetivo específico. As práticas são categorizadas em práticas gerais de gestão, práticas de gestão de serviços e práticas de gestão técnica (na ITIL V3 essas práticas eram referidas como "processos". A ITIL v3 organizava esses processos dentro de cinco estágios do ciclo de vida do serviço. A Contrata deve estar preparada e com capacidade para atuar de acordo com a ITIL 4).

2.3.14. Principais atividades da CVS são:

a) Engajar: Durante a fase de adaptação e assunção contratual, é essencial engajar todas as partes interessadas para entender suas necessidades e expectativas. Isso inclui a realização de reuniões, workshops e o entendimento claro dos requisitos estabelecidos pela CLDF.

b) Planejar: Desenvolver um plano estratégico que alinhe os objetivos de TI com as metas de negócios da Casa de Leis. Isso inclui a alocação de recursos, entendimento dos níveis de serviço previamente estabelecidos neste termo e estabelecimento pela Contratada de um cronograma detalhado.

c) Desenhar e Transacionar: Projetar os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, no âmbito da CLDF, com base nos requisitos previamente estabelecidos por esta Casa Legislativa. Isso envolve a seleção de tecnologias, definição de arquiteturas e implementação de políticas de segurança e gestão de capacidade. Durante a transição, assegurar que todas as mudanças sejam bem geridas e que a equipe da Contratada esteja devidamente treinada.

d) Obter/Construir: Garantir a providência dos componentes necessários e operar a infraestrutura e o atendimento a usuários de TI conforme planejado. Isso inclui hardware, software e a configuração de sistemas adequados pela Contratada.

e) Entregar e Suportar: Prestar os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, fornecendo suporte contínuo aos usuários finais. A Contratada deve monitorar o desempenho, gerenciar incidentes e garantir a disponibilidade do serviço.

f) Melhorar: A Contratada deve estabelecer um ciclo contínuo de avaliação e melhoria, utilizando feedback dos usuários e da equipe de gestão e fiscalização contratual, bem como dados de desempenho para implementar ajustes e melhorias contínuas.

2.3.15. A ITIL 4, com seu Sistema de Valor de Serviços (SVS) e Cadeia de Valor de Serviços (CVS), proporciona uma estrutura robusta e adaptável para a gestão de serviços de TI. A contratada deve seguir esta abordagem, de modo que a execução contratual proporcione resultados que não apenas atendam às necessidades atuais, mas também se adaptem às mudanças futuras, promovendo a eficiência, a segurança e a inovação contínua.

3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO (ART. 16)

3.1. **MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

3.1.1. A Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de recursos de TI para a CLDF é essencial porque a tecnologia da informação é fundamental e necessária para a consecução da missão institucional da Casa. Para representar a população, legislar, fiscalizar o Poder Executivo e acompanhar políticas públicas, faz-se necessário que o ambiente computacional apresente confiabilidade e disponibilidade adequadas, com confidencialidade, autenticidade e integridade das informações.

3.1.2. Nessa linha, conforme Ato da Mesa Diretora nº 144, de 2022, o qual aprova o Plano Diretor de TI da CLDF, para o ciclo 2023–2024, observa-se que o parque de TI da CLDF conta com infraestrutura própria, conforme documento SEI 1551257, com, por exemplo:

3.1.2.1. Data Center;

3.1.2.2. Processamento em ambiente 99% virtualizado (cerca de 150 máquinas virtuais e mais de 681 pods em ambiente de container);

3.1.2.3. Capacidade de armazenamento de 320 TB, com todo o ambiente de produção com tecnologia all flash;

3.1.2.4. Rede de comunicação de dados, com rede LAN com estrutura de cabeamento para 3800 pontos de acesso e 2800 portas de switches;

3.1.2.5. Rede Wireless, em 95% da área total da Casa;

3.1.2.6. Rede SAN com velocidade de até 16 Gb/s;

3.1.2.7. Switches topo de rack totalmente fibra 10 Gb/s;

3.1.2.8. Dois links de Internet com capacidade de 2 Gb/s;

3.1.2.9. Arquitetura cloud já implantada em 20% do ambiente;

3.1.2.10. Sistemas de Informática para Aplicações Estratégicas, Operações-Chave e Aplicações de Suporte, consoante documento SEI 1551896;

3.1.3. Além disso, existem os equipamentos computacionais, os sistemas operacionais e os softwares aplicativos para os usuários finais, como, por exemplo, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI-CLDF), o Processo Legislativo Eletrônico (PLe) e o Sistema de Atendimento a Chamados (GLPI). O ambiente tecnológico da CLDF possui mais de 2.500 ativos de microinformática, consoante documentos SEI 1548641 e 1548643 o que inclui estações de trabalho, notebooks, softwares aplicativos, impressoras, scanners e outros, para atendimento a mais de 2.000 usuários (cerca de 2.200 usuários para arquivos e 1.900 caixas postais de e-mail).

3.1.4. Ademais, com a institucionalização do trabalho remoto na CLDF, híbrido e integral (a princípio, desencadeada pela pandemia provocada pela Covid-19), e com a chegada na Casa, no primeiro semestre de 2024, da plataforma Microsoft Office 365, já temos um vertiginoso crescimento do número de aplicações e dispositivos de TI (*endpoints*) que necessitarão de suporte e proteção da TI, bem como de integração com o parque tecnológico da CLDF.

3.1.5. Acrescenta-se que a CLDF possui serviços essenciais que devem ser mantidos com um olhar mais acurado, especialmente, nos horários fora do expediente, consoante estipulado no AMD 150, de 2023.

3.1.6. Ainda, diariamente, no exercício da missão de ampliar e fortalecer a participação popular, a CLDF realiza atendimento ao público e é sede de eventos, como, por exemplo, reuniões de comissões, solenidades, simpósios, seminários, congressos, conferências, cursos, fóruns, palestras, workshops, encontros, mesas-redondas, painéis, jornadas, entre outros. Isso demanda a infraestrutura e o atendimento de TI. A Câmara Legislativa também realiza as Sessões Legislativas Ordinárias e Extraordinárias, bem como eventos externos que necessitam de infraestrutura tecnológica, como, por exemplo, as sessões itinerantes nas regiões administrativas - Programa Câmara nas Cidades.

3.1.7. A CLDF utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os processos administrativos e finalísticos de trabalho. Isso inclui tanto dispositivos de hardware quanto de software. Em face disso, hoje os serviços de atendimento a usuários de TI no âmbito da CLDF são prestados por meio de contratação de empresa especializada.

3.1.8. O Contrato-PG 14/2020 (0146795), com **vigência até 05 de julho de 2025**, contempla somente atendimentos de requisições de primeiro nível (apenas telefônico) e de segundo nível (presencial). Na atual realidade da CLDF, este atendimento vem se mostrando insuficiente. Esse contrato foi celebrado em julho de 2020, no auge da pandemia da Covid-19, motivo pelo qual se faz necessária essa contratação vertente, para melhorias e ajustes necessários e adequados à nova realidade da CLDF, pós-pandemia, como, por exemplo, as mudanças resultantes da reestruturação administrativa e das novas áreas criadas pelas Resoluções de autoria da Mesa Diretora (335/2023, 336/2023, 337/2023, 338/2023 e 344/2024).

3.1.9. Portanto, do ponto de vista eminentemente técnico da DMI, essa contratação é essencial para a CLDF. O contrato vigente não está mais atendendo às necessidades desta Câmara de Leis, principalmente pelos seguintes motivos:

a) O quantitativo de técnicos não atende mais ao quantitativo de demandas dos processos, dos projetos e dos usuários da CLDF;

b) Os níveis de serviço definidos nesse contrato estão desatualizados;

c) A forma remota como o N1 funciona hoje não atende mais à necessidade Casa;

d) O modelo desse contrato demanda alta carga administrativa da equipe de gestão e fiscalização;

e) Esse contrato não contempla profissionais nível N3.

3.1.10. Nessa linha, hoje, os incidentes e problemas de segundo e terceiro níveis são solucionados exclusivamente por servidores efetivos da DMI que são um número aquém do necessário para uma Casa totalmente digital. A execução dos serviços técnicos especializados relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de dados, internet, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, entre outras atividades técnicas, é realizada apenas pelos servidores efetivos da DMI, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.1.11. Registra-se que a necessidade técnica natural de equipes de infraestrutura de TI comporta em grande escala intervenções em ambiente de produção, o que implica riscos de indisponibilidade de serviços essenciais para a CLDF. Em razão disso, manutenções preventivas, corretivas e melhorias na infraestrutura exigem janelas de manutenção fora do horário de expediente da CLDF.

3.1.12. Acrescenta-se que as áreas de Infraestrutura de Tecnologia da Informação das organizações, tanto públicas como privadas, devem funcionar e operar em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isso em razão da necessidade de manter, sem interrupção, os serviços essenciais da infraestrutura de TI, para garantir: continuidade dos negócios; suporte aos usuários; monitoramento; segurança; manutenção preventiva e corretiva; disponibilidade e resiliência dos serviços; suporte a usuários globais; resposta a incidentes; alinhamento com normas e regulamentações; entre outros.

3.1.13. Nota-se, assim, que a DMI, sobretudo, a área de sustentação de infraestrutura de TI, se tornou estratégica para a CLDF, haja vista que tem o condão de garantir a continuidade dos serviços necessários à prestação legislativa e administrativa desta Casa de Leis.

3.1.14. Todavia, o quadro atual de servidores da DMI é insuficiente para operação, suporte e sustentação à Infraestrutura de TI da CLDF, em regime 24 × 7, mesmo que em regime de escala, conforme se vê no relatório técnico registrado no documento SEI 0116848 do processo 00001-00014189/2020-41. Por conseguinte, em razão do quadro reduzido de servidores lotados na área de TI da CLDF, observa-se que a justificativa dessa contratação se configura também na necessidade da CLDF de manter disponível, ininterruptamente, 24x7x365, a Infraestrutura Tecnológica de TI da CLDF.

3.1.15. Por isso, é relevante anotar que a não efetivação desta contratação impactará sobremaneira a disponibilidade, confidencialidade, autenticidade,

resiliência e integridade dos serviços de TI da CLDF, haja vista não haver equipe para atendimento 24 × 7, o que implica sobrecarga de trabalho aos servidores da DMI, conforme registrado no processo SEI 00001-00024204/2023-11. Isso porque os servidores do quadro efetivo da CLDF não trabalham em regime de plantão, o que impacta diretamente os serviços prestados pela CLDF à sociedade, em razão do maior tempo de atendimento de requisições, incidentes, problemas, liberações e mudanças.

3.1.16. Isso posto, nota-se que esta contratação se faz necessária, uma vez que, a escassez de mão de obra frente a necessidade de manter disponível, ininterruptamente, 24x7x365, a Infraestrutura Tecnológica de TI da CLDF, dificulta a atuação dos servidos efetivos da DMI nas atividades de planejamento, projeto, melhoria de processos, fiscalização, coordenação, gestão e governança de TI, entre outros.

3.1.17. Nesse contexto, o AMD 71/2023, que regulamenta as Contratações de Solução de TI, no âmbito da CLDF, trouxe várias exigências relacionadas ao planejamento, gestão e governança das contratações de TI. Essas determinações vêm totalmente ao encontro da nova organização proposta para a área de TI da CLDF, aprovada pela Resolução nº 337 de 2023, a qual prestigia também as áreas de planejamento, governança e gestão de TI, bastante carentes na estrutura atual da DMI.

3.1.18. Nesse mesmo sentido, é relevante anotar que o Tribunal de Contas da União - TCU, por sua vez, realizou edição de diversos Acórdãos com orientação de que as instituições *"promovam ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos CONTROLES, PROCESSOS DE GOVERNANÇA e DE GESTAO e de uso de TI"*, com destaque para os Acórdãos 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2014, todos do Plenário do TCU.

3.1.19. Vê-se, dessa forma, que esta contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TI é fundamental para garantir disponibilidade, integridade, autenticidade, confidencialidade, confiabilidade, resiliência e segurança dos serviços administrativos e finalísticos da CLDF. Essas ações exigem alto grau de conhecimento técnico, atualizações constantes e foco, sobretudo, na disponibilidade dos serviços essenciais e na Governança da Segurança da Informação.

3.1.20. Diariamente, novos ataques cibernéticos são registrados em todo o mundo, com exploração de vulnerabilidades. As instituições públicas também são alvos desses ataques. Como exemplo de órgãos públicos que sofreram ataques cibernéticos recentemente, são: a Agência Nacional de Águas (ANA), em 10/2023; o TCE-RJ, em 07/2023; a PRF, em 06/2023; o CNJ, em 01/2023; entre outros. Atualmente, a informação é o principal ativo de qualquer órgão público.

3.1.21. A presente contratação é prática comum e recorrente em órgãos e entidades públicas e privadas, como, por exemplo: TCU e BACEN. Por isso, a presente contratação é essencial para a CDLF, haja vista que possibilitará ao quadro de servidores da DMI alavancar o processo de transformação digital da Casa, por meio de novos projetos, prospecção de novas tecnologia, bem como por intermédio do aumento e da melhoria da maturidade dos processos de TI da CLDF, inclusive, da Governança da Segurança da Informação.

3.1.22. Desse modo, os principais impactos negativos que podem ocorrer pela não efetivação desta contratação são:

a) Interrupção na prestação dos serviços da CLDF, o que implica perdas irreparáveis para a Administração, à própria população e à qualidade de vida no Distrito Federal, foco da missão da CLDF;

b) Possibilidade de indisponibilidade dos serviços de TI e dos Portais institucionais da CLDF que tem foco no atendimento e prestação de serviços aos cidadãos;

c) Interrupção do uso de soluções de TI, como, por exemplo, VPN, gestão de credenciais de acesso a sistemas, contas de e-mail, sistemas administrativos, Sistema Eletrônico de Informações (SEI-CLDF) e Processo Legislativo Eletrônico (PLe);

d) Impossibilidade de execução de serviços essenciais e das funções finalísticas da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

3.2. **JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA PARA A CONTRATAÇÃO**

3.2.1. A solução escolhida foi a contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TI com pagamento fixo mensal, vinculado, exclusivamente, ao atendimento dos níveis mínimos de serviços, previamente estabelecidos.

3.2.2. A solução segue as melhores práticas estabelecidas no AMD 71/2023 e na Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI) nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI 6.680, de 4 de outubro de 2024.

3.2.3. Considera os serviços comumente utilizados para os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, em que a informação para o dimensionamento do esforço está claramente disponível.

3.2.4. Traz a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e tempo de atendimento dos chamados, o que estimula a prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços. Isso, por sua vez, traz excelência no acesso aos recursos e serviços de tecnologia da CLDF.

3.2.5. Confere agilidade e presteza aos processos institucionais administrativos e legislativos, os quais se utilizam de serviços e recursos tecnológicos.

3.2.6. A forma de remuneração está vinculada ao atendimento de níveis de serviços e de qualidade previamente estabelecidos neste termo.

3.2.7. Ainda, visa dinâmica operacional na execução dos serviços pela empresa contratada, a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, por meio do vínculo do pagamento da parcela contratual ao índice de desempenho alcançado. Em outras palavras, o pagamento está condicionado ao atendimento dos níveis mínimos de serviços e de qualidade previamente estabelecidos neste termo (sob pena de glosas e sanções em caso de descumprimento desses níveis).

3.2.8. Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, o que diminui o esforço e melhora a atenção dos gestores da CLDF naquilo que é relevante.

3.2.9. Ante todo o exposto, com base nas razões expendidas, conclui-se que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviços e SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, se mostra técnica e economicamente viável. Além disso, propicia maior capacidade de resposta a incidentes ou demandas sazonais e pontuais.

3.2.10. Destaca-se ainda que, mesmo não se tratando de contratação de mão de obra, aplicam-se as vedações existentes no Art. 48 da Lei Nº 14.133, de 01 de Abril de 2021:

> Art. 48. Poderão ser objeto de execução por terceiros as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão ou da entidade, vedado à Administração ou a seus agentes, na contratação do serviço terceirizado:
>
> I - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
>
> II - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
>
> III - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;
>
> IV - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
>
> V - demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
>
> VI - prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.
>
> **Parágrafo único.** Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação.

3.3. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO (Art. 16, inc. I)**

3.3.1. A proposta alinha-se ao Plano Setorial da DMI 2024, no Detalhamento da Despesa Setorial (DSD), Exercício 2024, consoante descrito a seguir:

a) DSD – Exercício 2024: A contratação proposta consta do Plano Setorial da DMI 2024, no Detalhamento da Despesa Setorial (DSD), exercício 2024: no ID 2024 de número 352; no programa de trabalho 01.126.8204.2557.2627; na descrição gestão da informação e dos sistemas de TI CLDF; no elemento de despesa 33.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica; na SEC/Unidade 04 - GVP: DMI; na meta 14 - Realizadas sustentação e operação de infraestrutura de tecnologia da informação 24X7 com serviços de monitoração de ambiente tecnológico. [PDTI:M5.2.7]; na ação 14.01 - Contratar serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7. [DMI] e na descrição da despesa 14.01.01 - Contratação de serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7 [DMI].

b) DSD – Exercício 2023: Vice-Presidência: Coordenadoria de Modernização e Informática / 14 - Realizadas sustentação e operação de infraestrutura de tecnologia da informação 24X7 com serviços de monitoração de ambiente tecnológico / 14.01 - Contratar serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7 / 14.01.01 - Contratação de serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7.

c) DSD – Exercício 2022: Vice-Presidência: 5 - Coordenadoria de Modernização e Informática / 5.4 - Realizadas sustentação e operação de infraestrutura de tecnologia da informação 24X7 com serviços de monitoração de ambiente tecnológico / 5.4.1 - Contratar serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7 / Contratação de serviço de sustentação e operação de infraestrutura de TI 24x7.

3.3.2. A proposta alinha-se ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2023/2024 da CLDF (AMD 144/2022), nas necessidades computacionais (NEC), consoante transcrito a seguir:

3.3.2.1. OBJ-5 - Prover sustentação computacional

3.3.2.1.1. OBJ-5.1 - Garantir sustentação e funcionamento do complexo computacional

a) NEC–5.1.1 Garantir sustentação e funcionamento do portal de dados abertos.

b) NEC–5.1.2 Garantir sustentação e funcionamento do portal institucional na internet.

c) NEC–5.1.3 Garantir sustentação e funcionamento do Eletrônico de Documentos.

d) NEC–5.1.4 Garantir sustentação e funcionamento dos sistemas de informática relativos às funções institucionais finalísticas, representação, fiscalização e legiferação.

e) NEC–5.1.5 Garantir infraestrutura de tecnologia da informação para realização das Sessões Ordinárias nas Regiões Administrativas.

f) NEC–5.1.6 Realizar sustentação, operação e monitoramento dos equipamentos e software do Datacenter.

g) NEC–5.1.7 Realizar sustentação e operação de infraestrutura de tecnologia da informação 24X7, com serviços de monitoração de ambiente tecnológico.

h) NEC–5.1.8 Realizar manutenção do serviço de banco de dados e dos servidores de aplicações.

i) NEC–5.1.9 Realizar sustentação, manutenção e proteção da rede institucional de dados.

j) NEC–5.1.10 Garantir serviço de acesso à internet com manutenção do link de dados contratado.

k) NEC–5.1.11 Realizar manutenção do cadastro de usuários nos serviços de credenciamento de usuários, administração do serviço de diretório, correio eletrônico e arquivos distribuídos.

l) NEC–5.1.12 Realizar manutenção do serviço de proteção de dados.

m) NEC–5.1.13 Garantir funcionamento dos equipamentos computacionais destinados a usuário final.

n) NEC–5.1.14 Garantir sustentação e funcionamento do serviço de atendimento ao usuário.

o) NEC–5.1.15 Atualizar o parque de equipamentos computacionais destinados a usuário final.

p) NEC–5.1.16 Garantir sustentação e funcionamento do serviço de impressão.

q) NEC–5.1.17 Garantir sustentação e funcionamento do portal de intranet.

r) NEC–5.1.18 Garantir sustentação e funcionamento dos sistemas de informática relativos à função institucional administração.

3.3.3. A necessidade atual se alinha ao Objetivo Estratégico 09 do Planejamento Estratégico Institucional – PEI da CLDF (AMD 146/2022), conforme transcrito a seguir:

a) OE09. Realizar a transformação digital.

Ação 9.4.6. Definir tecnologias para suportar o acesso e disponibilização dos conjuntos de dados.

b) OE12. Assegurar a estrutura física e de segurança pessoal e predial, em condições necessárias ao adequado desempenho das atividades institucionais.

Resultado-chave 12.4. Estrutura de comunicação e tecnológica aperfeiçoada;

3.3.4. A proposta alinha-se ao Portfólio de Programas Estratégicos priorizados para o biênio 2023 – 2024 (AMD 66/2023), consoante transcrito a seguir:

a) Programa Estratégico 03: Aperfeiçoamento das práticas participativas. Projeto Estratégico

a.1) Resultado-chave: 3.1. Disponibilizar mecanismos de participação social:

a.2) Ação Estratégica 3.1.1. Implementar aplicações computacionais para estimular a participação popular;

b) Programa Estratégico 06: Aperfeiçoamento da gestão organizacional. Projeto Estratégico

c) Programa Estratégico 09: Transformação digital na CLDF.

d) Programa Estratégico 12: Infraestrutura da CLDF assegurada.

3.3.5. A necessidade atual faz parte do Plano de Contratações Anual de Tecnologia da Informação para o ano de 2024.

3.4. **RELAÇÃO ENTRE A NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO E O QUANTITATIVO A SER CONTRATADO (Art. 16, inc. II)**

3.4.1. Quantitativo consolidado de mudanças, problemas, incidentes e requisições atendidos.

3.4.1.1. Conforme orientado na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual foi alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro 2024, para o dimensionamento do quantitativo necessário para cobrir a demanda deste termo de referência, foram utilizadas informações baseadas

nos seguintes itens:

a) Histórico de chamados;
b) Análises de Contratos Anteriores;
c) Definição do Local da prestação de serviços
d) Levantamento do ambiente (Anexo V)
e) Informações relacionadas ao padrão esperado de atividades (Anexos IV e VII)
f) Catálogos de serviços
g) Atividades
h) Qualificações necessárias para o atendimento dos níveis de serviços

3.4.1.2. Histórico de Chamados para o ano de 2023: apresentaremos neste termo de referência alguns dados coletados dos chamados abertos via GLPI para a Diretoria de Modernização e Inovação Digital (DMI), separando os chamados por setor: SEATI, SEINF e SEASI. Faz-se importante ressaltar que o catálogo de serviço do GLPI só teve sua atualização concluída no mês de abril de 2023, logo seu uso só começou a apresentar os dados mais atuais entre abril e maio de 2023. Antes disso, os usuários se comunicavam muito mais por e-mail, telefone ou indo pessoalmente à DMI. Desde então, houve uma mudança substancial na forma de abrir e registrar os chamados.

3.4.1.3. Dados coletados do SEATI - Setor de Atendimento e Cultura Digital:

3.4.1.3.1. Esse setor é responsável pelos atendimentos N1 e N2 da casa. Logo, pode ser considerado a interface principal de comunicação do usuário que necessita de algum tipo de suporte com a DMI.

3.4.1.3.2. A tabela a seguir apresenta o quantitativo de chamados registrados no GLPI apenas para esse setor, para o Ano de 2023.

3.4.1.3.3. Atualmente a CLDF não possui divisão de chamados por nível de atendimento.

Tabela 4 - Ano 2023

Mês	Contagem de Chamados
Janeiro	450
Fevereiro	558
Março	458
Abril	284
Maio	401
Junho	322
Julho	198
Agosto	362
Setembro	283
Outubro	348
Novembro	378
Dezembro	210
Total Geral	**4.252**

3.4.1.3.4. Além desses dados, estima-se que por dia uma média de 15 pessoas vão até à DMI solicitando assistência. Isso resultaria num número de chamados ainda mais expressivo. Foi calculado, a partir de Abril de 2023, quantos dias úteis existiram em cada mês, considerando os feriados e pontos facultativos e isso resultou na seguinte tabela de atendimentos:

Tabela 5 - Ano 2023

Mês	Contagem de Chamados
Janeiro	450
Fevereiro	558
Março	458
Abril	584
Maio	746
Junho	652
Julho	348
Agosto	707
Setembro	568
Outubro	648
Novembro	633
Dezembro	405
Total Geral	**6.757**

3.4.1.4. Dados coletados da SEINF - Setor de Infraestrutura de TI:

3.4.1.4.1. A tabela a seguir apresenta a quantidade de chamados atendidos pela SEINF, no ano de 2023, quando isolados em cada um de seus núcleos. A Coluna SEINF é para os chamados encaminhados com assuntos que não possuíam uma fácil classificação entre os núcleos. A sua diminuição se deu principalmente por conta da atualização do catálogo, que começou a melhor classificar os chamados, os direcionando de forma mais adequada e automatizada. Os usuários também receberam um treinamento para entenderem melhor a organização do catálogo de forma que seus chamados fossem corretamente classificados, diminuindo assim o tempo de resolução. A coluna Servidores é a equivalente à equipe responsável pelas atividades classificadas como Plataformas na DMI.

Tabela 6 - Ano 2023

Mês	SEINF	Aplicações	Redes/Segurança	Servidores
Janeiro	53	1	1	2
Fevereiro	47	2	1	1
Março	38	4	3	1
Abril	53	66	29	9
Maio	6	148	48	20
Junho	9	153	57	20
Julho	2	97	27	12
Agosto	8	173	75	22
Setembro	2	144	58	19

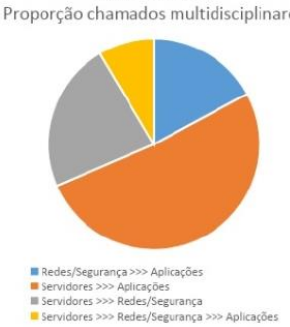
Outubro	3	181	52	45
Novembro	2	129	44	24
Dezembro	3	75	44	24
Total Geral	226	1.173	439	199

3.4.1.4.2. Há também chamados que chegam para a SEINF que necessitam da atuação de mais de um setor. Na tabela a seguir, pode-se verificar essas interações ao longo dos meses no ano de 2023.

Tabela 7 - Ano 2023

Mês	Redes/Segurança >>> Aplicações	Servidores >>> Aplicações	Servidores >>> Redes/Segurança	SEINF >>> Aplicações	SEINF >>> Redes/Segurança	SEINF >>> Servidores	Servidores >>> Redes/Segurança >>> Aplicações
Janeiro				1	1	1	
Fevereiro				1	1		
Março					3		
Abril				2	3	1	
Maio			1				
Junho	2		1				
Julho		2		1			
Agosto	1	1	1				
Setembro		2					1
Outubro	1	7	2	1	1		
Novembro		6	1		1	1	2
Dezembro	2		2				
Total Geral	**6**	**18**	**8**	**6**	**10**	**3**	**3**

Figura 3 - Ano 2023



3.4.1.4.3. Consolidando os dados das últimas duas tabelas, obtemos a tabela a seguir com os valores correspondentes por mês da SEINF como um todo, para o ano de 2023:

Tabela 8 - Ano 2023

Mês	Total Geral
Janeiro	60
Fevereiro	53
Março	49
Abril	163
Maio	223
Junho	242
Julho	141
Agosto	281
Setembro	226
Outubro	293
Novembro	210
Dezembro	150
Total Geral	**2091**

3.4.1.5. Dados coletados da SEASI - Setor de Administração de Sistemas:

3.4.1.5.1. A tabela a seguir possui o quantitativo de chamados registrado no GLPI para o setor da SEASI. Entretanto, a natureza do trabalho realizado nesse setor é mais voltada para inovação, melhoria e manutenção de sistemas específicos, e ainda hoje não aderiu ao GLPI para a maioria de suas atuações solicitadas pelos usuários, dificultando assim a quantificação mais precisa dos seus chamados. Atualmente, a maioria das solicitações deles chegam por telefone da própria sala ou mesmo por usuários vindo presencialmente. Muitas desses trabalhos são gerenciados como projetos e exigem uma interação mais granularizada e frequente com o usuário.

Tabela 9 - Ano 2023

Mês	Quantidade
Janeiro	1
Fevereiro	5
Março	13
Abril	59
Maio	48
Junho	20
Julho	67
Agosto	57

Setembro	75
Outubro	55
Novembro	25
Total Geral	**425**

3.4.1.5.2. Por derradeiro, para o ano de 2023, observa-se estimativa de realização de 7.800 atendimentos aos usuários desta Câmara Legislativa, conforme registrado no processo SEI 00001-00006580/2024-04, no documento SEI 1561408;

3.4.1.6. Histórico de Chamados para o ano de 2024:

3.4.1.6.1. A tabela a seguir apresenta os chamados registrados para os dez primeiro meses de 2024.

Tabela 10 - Chamados - dez primeiros meses de 2024

Mês de abertura - 2024	Quantidade de Chamados Abertos
Janeiro	452
Fevereiro	805
Março	669
Abril	1141
Maio	822
Junho	852
Julho	521
Agosto	897
Setembro	748
Outubro	708
Total	**7615**

3.4.1.6.2. Observa-se que na tabela acima estão contabilizados somente os chamados registrados na ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF.

3.4.1.7. Histórico de Incidentes registrados

3.4.1.7.1. A tabela a seguir apresenta o histórico de incidentes abertos e registrados (pelo Contrato NOC 27/2022 - 014189/2020-41).

Tabela 11 - Incidentes registrados

Mês	Quantidade
jan/24	26
fev/24	29
mar/24	24
abr/24	13
mai/24	12
jun/24	12
jul/24	6
ago/24	37
set/24	39
out/24	203
mar/23	17
abr/23	49
mai/23	46
jun/23	40
jul/23	42
ago/23	32
set/23	48
out/23	37
nov/23	29
dez/23	25
Total	**766**

3.4.1.7.2. Observa-se que na tabela acima estão contabilizados somente os incidentes registrados no Contrato NOC 27/2022 - 014189/2020-41.

3.4.1.8. Histórico das Ligações Telefônicas, para o ano de 2023

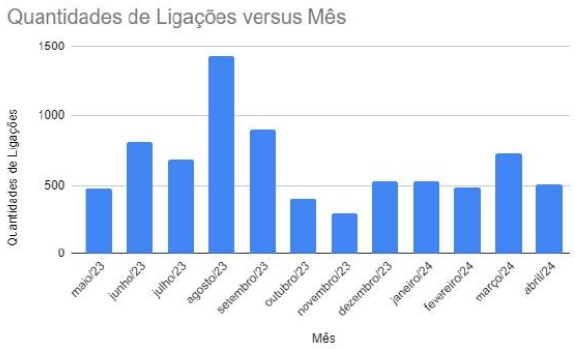
3.4.1.8.1. Atualmente, a telefonia da CLDF só possui recursos de quantificação de chamados telefônicos realizados, não tendo como aferir ligações perdidas independendo do tempo de espera na fila de atendimento e nem quantidade de tempo na fila antes de ser atendido.

3.4.1.8.2. A tabela a seguir apresenta os quantitativos de chamados telefônicos nos últimos 12 meses realizados para a DMI.

Tabela 12 - Ano 2023

Mês	Quantidades de Ligações
maio/23	479
junho/23	817
julho/23	681
agosto/23	1.430
setembro/23	899
outubro/23	407
novembro/23	295
dezembro/23	531
janeiro/24	529
fevereiro/24	485
março/24	726
abril/24	505
Total Geral	**7.784**

Figura 4 - Ano 2023



3.4.1.9. Análise dos Contratos Anteriores e do Quantitativo de Servidores da DMI.

3.4.1.9.1. Atualmente, esta Casa Legislativa possui um contrato (Contrato-PG 14/2020 (0146795)) de Service Desk vigente até 05/07/2025. Esse contrato inclui apenas serviços de suporte e atendimento a usuários de TI, logo inclui apenas serviços de N1 e N2, não abarcando, assim, as atividades de monitoramento nem de suporte à operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Tabela 13

Perfil	Presencial	Remoto	Quantidade total de profissionais
Supervisor de suporte técnico de tecnologia da informação	X		1
Técnicos N1		X	1
Técnicos N2	XXXX		

3.4.1.9.2. O Contrato de monitoramento (NOC) atualmente ativo (Contrato 27/2022 - 00001-00014189/2020-41) possui como objeto a contratação de serviços de monitoramento e gestão de eventos dos ativos de rede e do datacenter da infraestrutura de TI da CLDF, bem como prestação de suporte técnico e configuração da ferramenta de monitoramento pelo período de 12 meses.

3.4.1.9.3. Os Níveis de Serviço cobrados nessa contratação não suprem mais a demanda da CLDF e observou-se que é mais vantajoso, tanto administrativamente quanto operacionalmente, manter o monitoramento e o suporte à operação de infraestrutura de TI em um único contrato. Isso se deve aos seguintes fatores:

a) Maior simplicidade na gestão, gerando assim uma redução na carga administrativa e facilita o monitoramento e controle dos serviços;

b) Coordenação mais eficaz, pois ter um único fornecedor, para ambas as funções, permite uma melhor coordenação entre o NOC e o suporte de infraestrutura, possibilitando que as equipes possam trabalham em estreita colaboração par resolver problemas de forma mais eficiente e rápida;

c) Traz uma maior responsabilidade. Isso porque, com um único contrato, é mais fácil responsabilizar o provedor pelos resultados gerais da operação de infraestrutura, incluindo o desempenho do NOC. Isso pode levar a um melhor desempenho geral e garantir que os objetivos de negócio sejam atingidos;

d) Por fim, manter apenas um contrato para ambos os serviços pode promover a integração dos serviços, pois, com um único fornecedor, é mais fácil integrar serviços de NOC e suporte de infraestrutura com outras soluções de TI ou processos de negócio existentes.

3.4.1.10. Atualmente, a CLDF não possui nenhum contrato anterior relacionado diretamente ao suporte à infraestrutura de TI da Casa. Para chegar a um dimensionamento dessa parte específica, seguindo a orientação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual foi alterada pela Portaria SGD/MGI 6.680, de 4 de outubro de 2024, no item 10.7.2 dessa norma portaria (Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência), fez-se levantamento de quantos profissionais há atuando no setor de infraestrutura e atendimento da CLDF, no momento:

Tabela 14-Quantidade de servidores no SEINF e SEATI

Categorias de Serviço	Quantidade de Servidores
Gerente de Suporte Técnico de TI	1
Atendimento e Cultura Digital	6
Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI	1
Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI	1
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	2
Sustentação de Infraestrutura para Plataformas	3
Backup e Armazenamento de Dados	1
Sustentação de Banco de Dados	2
Sustentação de Redes e Conectividade	3
Monitoramento de Serviços de TI	1
Segurança da Informação	1

3.4.1.11. Dentre esses valores, há 2 servidores que atuam em mais de uma dessas categorias ao mesmo tempo.

3.4.2. Definição do Local da Prestação dos Serviços

3.4.2.1. O local da prestação do serviço dependerá de cada tipo de profissional e será organizado da forma demonstrada a seguir.

3.4.2.1.1. Prestadores de serviço do tipo N1: Esses profissionais irão atender das 7h às 22h nas dependências da sede da Câmara Legislativa do DF

3.4.2.1.2. Prestadores de serviço do tipo N2: Dentre esses profissionais, haverá a seguinte divisão dependendo da natureza da atividade de cada um:

a) N2 que irão atuar como segundo nível dos chamados recebidos pelo N1 e o N2 responsável pela atualização da base de conhecimento trabalharão presencialmente na sede da CLDF das 7h às 22h

b) N2 que serão responsáveis por dar suporte no plenário e em eventos da Casa trabalharão, na maior parte das vezes, na Câmara. Entretanto, existem eventos que podem ser realizados fora das dependências desta Casa Legislativa e o prestador precisará acompanhar a equipe do evento para

dar o suporte necessário. Estes precisarão acompanhar durante todo o período do evento e da sessão plenária.

3.4.2.2. Prestadores de serviço do tipo N3

3.4.2.2.1. Esses profissionais atuarão de forma predominantemente remota durante a prestação de serviço, podendo ser acionados para se apresentarem presencialmente na CLDF caso a Contratante assim entenda necessário.

3.4.2.2.2. Caso seja estimado algum profissional N3 Híbrido, este precisará atuar alguns dias na sede da CLDF, a ser acordado com a Contratante quais dias ele deverá comparecer.

3.4.2.2.3. O fornecimento de infraestrutura e equipamentos funcionará da seguinte forma:

a) Atividades realizadas pelos níveis 1 e 2 (N1 e N2), incluindo o N2 responsável pela base de conhecimento, receberão a infraestrutura predial bem como internet e energia da Contratante, entretanto, será necessário que a empresa arque com o mobiliário e os equipamentos que esta equipe utilizará para a adequada prestação do serviço.

b) A infraestrutura necessária para a realização das atividades realizadas pelo nível 2 tanto em plenário quanto em eventos será fornecida integralmente pela Contratante durante essas atividades. Entretanto, um posto de trabalho para eles deve ser montado junto aos demais prestadores de serviço N1 e N2 para que possam executar tarefas regulares de nível 2 enquanto não estiverem em campo.

c) Havendo algum N3 que precise trabalhar híbrido regularmente, a contratada também será responsável por fornecer o mobiliário e o equipamento necessário para a execução do trabalho, cabendo à Contratante a infraestrutura predial, elétrica e de internet.

d) Por fim, as atividades realizadas, predominantemente, de forma remota pelos N3 necessitarão integralmente dos recursos providos pela Contratada, com exceção de quando forem convocados a comparecerem na CLDF. Neste último caso, a Contratante arcará com o mobiliário e com o equipamento, mas não com os ônus do deslocamento.

Tabela 15-Recursos

Recurso	N1	N2 (normal + BC)	N2 (Plenário e Eventos)	N3 Híbrido	N3 Remoto
Infraestrutura Predial	Contratante	Contratante	Contratante	Contratante	Contratada
Internet	Contratante	Contratante	Contratante	Contratante	Contratada
Mobiliários	Contratada	Contratada	Contratada	Contratada	Contratada
Equipamentos	Contratada	Contratada	Contratada	Contratada	Contratada

3.5. **MEMÓRIA DE CÁLCULO DA DEFINIÇÃO DO QUANTITATIVO (Art. 16, inc. III)**

3.5.1. Antes de chegarmos a uma conclusão acerca do quantitativo de profissionais necessários para conseguir suprir a demanda presente nesta contratação, a equipe de planejamento realizou uma série de reuniões com todas as partes envolvidas, sendo elas principalmente o Diretor da DMI, os Chefes dos setores SEATI, do SEINF e do SEASI. Também foram realizadas várias reuniões com os Consultores Técnicos-Legislativos - Analistas de Sistemas, com foco maior no SEINF por conta de não haver uma contratação anterior para servir de base para esta. Sendo isso, com o propósito de melhor entender a atual organização interna da DMI e melhor analisar e dimensionar os fatores que impactarão diretamente na execução da demanda. Também levou-se em consideração cada um dos itens descritos no item 3.4.1.1 deste termo de referência para dimensionar cada um dos perfis profissionais mínimos definidos.

3.5.2. Durante as reuniões realizadas com o SEATI, observou-se o quantitativo de chamados tanto abertos pelo GLPI quanto os presenciais e os telefônicos e foi concluído que a atual contratação de N1 e N2 não consegue mais suprir as demandas desta Casa Legislativa nem em termos de níveis de serviço, nem em quantitativos. A partir da análise desses fatores, dos itens levantados no item 3.4.1.1 e da forma como a asa necessita de profissionais tanto N1 quanto N2 presenciais para atender as demandas da CLDF, chegou-se a conclusão que esses dois tipos de profissionais precisam, necessariamente, realizar seus atendimentos de forma presencial nas dependências da Câmara para que os usuários de TI tenham suas demandas adequadamente supridas com qualidade e celeridade.

3.5.3. Para o dimensionamento do quantitativo desses profissionais de N1 e N2 foi considerado o número atual de técnicos, sendo 1 (um) N1 remoto e 4 (quatro) N2 presenciais insuficientes, dado principalmente as demandas presenciais e telefônicas. Sendo assim, chegou-se à conclusão de que 4 (quatro) N1 presenciais e 3 (três) N2 presenciais seriam um número mais adequado levando em consideração a quantidade total de chamados e o horário total de funcionamento da CLDF, que é das 7 h às 22 h. Distribuindo esses profissionais durante todo o período de funcionamento da Casa, garantiria um adequado serviço de atendimento ao usuário de TI. Entretanto, também faz-se necessário um técnico N2 especializado em atualização e administração da Base de Conhecimento para que essa seja mantida e atualizada, garantindo a padronização, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços, conforme orientado no item 6 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual foi alterada pela Portaria SGD/MGI 6.680, de 4 de outubro de 2024.

3.5.4. Ainda para o dimensionamento do N2, também há uma demanda específica por um técnico N2 disponível para dar suporte nas reuniões ordinárias, nas sessões plenárias e nos eventos da CLDF, para isso também foram estimados mais 2 (dois) técnicos N2, totalizando, assim, 4 (quatro) profissionais N1 e 6 (seis) profissionais N2.

Tabela 16 - Perfil N1 e N2

Perfil	Quantidade de Profissionais
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	6

3.5.5. Durante essas reuniões com as equipes do SEINF e do SEASI, observou-se que o SEINF é dividido em três núcleos principais, sendo eles: Redes, Aplicações e Plataformas. Entretanto, o assunto abordado dentro de cada núcleo vai muito além de seus nomes, como, por exemplo, redes que lida também com segurança, aplicações que também envolve bancos de dados e Plataformas que também lida com backup, sendo esses apenas alguns exemplos.

3.5.6. Como não há contratações anteriores para suporte à operação de infraestrutura de TI, levou-se em consideração principalmente como o serviço é desenvolvido atualmente, o quantitativo de chamados e o quantitativo de servidores alocados em cada tipo de demanda. Seguindo pela análise desses fatores e da análise dos dados presentes do item 3.4.1.1 deste termo de referência, chegou-se à conclusão de que, em muitas das categorias de serviço selecionadas, nessa contratação, não seria necessário um profissional N3 em seu tempo integral de serviço. Isso porque o quantitativo de demandas e de profissionais hoje alocados é baixo.

3.5.7. As categorias de serviço identificadas como necessárias para suprir a demanda dessa contratação foram as apresentadas na tabela 14 e nos anexos deste termo. O quantitativo de profissionais por perfil foi levantado também considerando o tipo de profissional que atua em cada uma dessas

categorias e as qualificações que cada profissional precisará ter para poder atuar nelas.

3.5.8. Devido ao baixo nível de maturidade do ambiente tecnológico da CLDF, não foi possível quantificar em porcentagem o tempo de cada um dos profissionais, então foi feita análise estimativa em relação a quantos perfis profissionais do mesmo tipo haviam e qual o quantitativo de chamados, conforme demonstrado neste termo, de forma a realizar o levantamento do quantitativo máximo de profissionais, a fim de que a demanda fosse suprida e a maturidade do ambiente tecnológico da Câmara crescesse. Analisando esses fatores, chegou-se a conclusão de que bastaria que a maioria dos profissionais de N3 ficassem atendendo de forma remota, com apenas a exceção do profissional N3 responsável pelo apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI, de forma que a maturidade do ambiente crescesse e que processos internos fossem organizados. Com isso, concluíram-se pelos seguintes perfis com as seguintes quantidades:

Tabela 17 - Perfil N3

Perfil	Quantidade de Profissionais
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Analista de suporte computacional Sênior	1,5
Administrador de sistemas operacionais Sênior	1,75
Administrador de banco de dados Sênior	1
Analista de sistemas de automação Sênior	1
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	0,4
Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0,6
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	1
Administrador em segurança da informação - Sênior	0,2
Administrador em segurança da informação - Pleno	0,6

3.5.8.1. Consolidando os dados das tabelas acima mais a informação de forma como o trabalho deverá ser executado, chegou-se ao resultado apresentado no item 6.2 deste Termo de Referência.

3.6. **RESULTADO E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS (Art. 16, inc. IV)**

3.6.1. **Benefícios Diretos:**

3.6.1.1. Know-how de empresa especializada na prestação dos serviços — obtenção de retaguarda de sustentação em múltiplas plataformas, tecnologias e ferramentas.

3.6.1.2. Padronização, controle dos processos, projetos de manutenção e sustentação tecnológica.

3.6.1.3. Oferecerá atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente haver efetivo gerenciamento dos incidentes.

3.6.1.4. Oferecerá base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CLDF.

3.6.1.5. Reduzirá o tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CLDF, dentro dos Níveis de Serviço e prioridades contratadas.

3.6.1.6. Garantirá alta disponibilidade da infraestrutura de TI que fornece suporte aos serviços da área de negócio.

3.6.2. **Benefícios Indiretos:**

3.6.2.1. Beneficiará os usuários em relação à celeridade da prestação administrativa e legislativa, visto que operações essenciais para o desempenho das atividades institucionais estão fortemente dependentes dos serviços informatizados e a demanda é crescente.

3.6.2.2. Garantir a continuidade dos serviços de TI com os critérios de qualidade definidos pela CLDF, diminuindo o retrabalho e agilizando o atendimento às necessidades das áreas de negócio.

3.6.2.3. Permitir aos servidores desta Casa de Leis concentrar seus esforços nas funções de planejamento, organização, direção e controle das atividades gerenciais, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos.

3.6.2.4. Permitirá que a CLDF se preocupe apenas com os serviços de gerenciamento, uma vez que a execução operacional realizada por uma única empresa trará ganhos de escala e possibilitará a diluição do custo do overhead administrativo.

3.6.3. **Principais Resultados a serem alcançados:**

3.6.3.1. Aumento e ganho na produtividade administrativa e legislativa desta Casa de Leis.

3.6.3.2. Permitir aos servidores desta Casa concentrar seus esforços nas funções de planejamento, organização, direção e controle das atividades gerenciais, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade e reduzindo custos.

3.6.3.3. Padronização e controle dos processos e projetos de manutenção e sustentação tecnológica.

3.6.3.4. Garantia da continuidade dos serviços de TI, com os critérios de qualidade definidos pela CLDF, diminuindo o retrabalho e agilizando o atendimento às necessidades desta Casa Legislativa.

3.6.3.5. Oferecerá atendimento de qualidade aos usuários de TI da CLDF, deixando transparente haver efetivo gerenciamento dos incidentes.

3.6.3.6. Diminuição de custos para a CLDF, uma vez que esta contratação apresenta um custo muito mais acessível, pagamentos e encargos ficam sob responsabilidade da empresa Contratada.

3.6.3.7. Foco na execução dos serviços, com a respectiva mensuração dos níveis de serviços e de qualidade previamente estabelecidos neste termo.

3.6.3.8. Economia de tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando para a CLDF uma redução de custos global significativa.

3.6.3.9. Melhoria no atendimento ao público.

3.6.3.10. Será possível atender à necessidade desta Casa de alocar força de trabalho do quadro efetivo de tecnologia da CLDF, para promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos controles e processos de governança e de gestão e de uso de tecnologia da informação e comunicação.

3.6.3.11. Maior prontidão dos sistemas e serviços de TI da CLDF

3.6.3.12. Aprimoramento da Segurança da Informação.

3.6.3.13. Eficiência no Atendimento aos Usuários.

3.6.3.14. Gestão Proativa de Infraestrutura.

3.6.3.15. Atualizações e Manutenções Regulares.

3.6.3.16. Redução de Custos Operacionais.

3.6.3.17. Melhoria na Qualidade dos Serviços.

3.6.3.18. Conformidade Regulatória.

3.6.3.19. Flexibilidade e Escalabilidade.

3.6.3.20. Possibilitará alocar os servidores desta Casa nas atividades de planejamento, governança e gestão de TI, bastante carentes na estrutura atual da DMI

3.6.3.21. Foco na modernização e na inovação digital da CLDF.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS (ART. 17)

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (Art. 17, inc. I, a))

4.1.1. A presente contratação visa a prestação de serviços técnicos especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de TI da CLDF, em regime 24x7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de Atendimento a Usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, para assegurar o atendimento às necessidades de negócio de soluções de tecnologia da Casa, quais sejam:

a) Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários da CLDF, para poderem plenamente desenvolver as atividades administrativas e finalísticas da Casa;
b) Manter os Serviços de TI sempre disponíveis aos usuários da CLDF;
c) Resolução mais rápida possível de problemas de Infraestrutura de TI;
d) Resolução efetiva de demandas complexas e superiores à capacidade da equipe, conforme demanda registrada no Memorando DMI1466829, do Processo SEI 00001-00024204/2023-11;
e) Prestação de serviços e resolução de incidentes fora do horário de expediente normal da Câmara;
f) Manter e sustentar esta Casa Legislativa 100% digital, em consonância com as melhores práticas de Gestão e Governança de TI;
g) Construção e manutenção de canais de fácil acesso, para registro e acompanhamento dos chamados de suporte de TI;
h) Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TI;
i) Operação, suporte e sustentação adequados e destinados ao ambiente tecnológico da CLDF, com o fito de prevenir e corrigir falhas, para garantir confiabilidade, resiliência e integridade das informações e da estrutura de proteção desse ambiente.

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (Art. 17, inc. I, b))

4.2.1. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência comprovada em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade específica das atividades, procedimentos e serviços descritos neste TR.

4.2.2. A qualificação será aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, a qual será apresentada, comprovada e mantida durante toda a execução do contrato.

4.2.3. Conforme critérios de habilitação, os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada em serviços de operação, suporte e sustentação de infraestrutura, em regime 24x7, e atendimento a usuários de TI, com utilização das práticas da ITIL e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI. A empresa deve demonstrar experiência em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes às da CLDF.

4.2.4. A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme preconizado na Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.2.5. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo, para poderem fazer o correto dimensionamento da equipe, das alocações dos perfis e dos tipos profissionais adequados.

4.2.6. Destaca-se, ainda, que o mercado de TI no Brasil tem se organizado em equipe de prestação de serviço na modalidade TI Bimodal, principalmente, quando se trata da prestação de serviços objeto desta contratação.

4.2.7. Nessa linha, verifica-se que as empresas têm dividido suas equipes em dois grupos: uma equipe técnica que atua de forma mais tradicional, na realização da operação, suporte e sustentação dos serviços de TI. São responsáveis principalmente pelas atividades de rotina de administração dos ambientes de TI, bem como pela resolução de problemas e pelo atendimento de pequenas demandas (catálogo de serviços).

4.2.8. A segunda equipe técnica tem seu trabalho mais orientado a projetos e inovações. É geralmente formada por profissionais de alto grau de especialização e conhecimento, os quais atuam na resolução de problemas e no atendimento de demandas de maior complexidade.

4.2.9. Assim, de um lado, é prática de mercado que as empresas Contratadas organizem equipes de maior especialidade e que estas atuem de forma compartilhada entre diferentes clientes e contratos. Por outro lado, organizem equipes com menor especialidade, alocadas a determinados clientes e contratos, ainda que esta equipe também possa ser compartilhada.

4.2.10. De qualquer modo, a Contratada continua sendo a única responsável pelo adequado dimensionamento, pela formação das equipes e pelas alocações dos perfis e tipos profissionais adequados, para atendimento aos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo.

4.3. REQUISITOS LEGAIS (Art. 17, inc. I, c))

4.3.1. Estratégia de Sistema de Informação (ESI) da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), aprovada pelo Ato da Mesa Diretora n.º 35, de 2019, e publicada no DCL n.º 70, de 3 de abril de 2019.

4.3.2. Ato da Mesa Diretora (AMD) nº 071 de 2023 - DCL 098, 10-05-2023, o qual regulamenta as Contratações de Solução de Tecnologia da Informação na CLDF.

4.3.3. AMD 144/2022, DCL 145/2022, que Aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da CLDF - PDTI Atualização 2023-2024.

4.3.4. AMD 85/2022 – Regulamenta a aplicação da LGPD na CLDF.

4.3.5. AMD 146/2022 – Aprova o Planejamento Estratégico Institucional da CLDF, para o período de 2023 a 2030 (Planejamento Estratégico Institucional 2030 – PEI 2030).

4.3.6. AMD 150/2023 – Dispõe sobre o horário de funcionamento da CLDF.

4.3.7. AMD 61/2023, DCL 098, 10-05-2023, regulamenta o art. 8º, §3º, da Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021), para disciplinar as atividades de gestão e fiscalização de contratos.

4.3.8. Instrução Normativa SGD/ME no 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.9. AMD 57 de 2023 - DCL 098, 10-05-2023, regulamenta o art. 23, caput e §2º da Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021), para disciplinar a realização da pesquisa de preços.

4.3.10. Decreto 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.11. Lei no 14.133, de 1º de abril de 2021, que regulamenta o art. 37 inciso XXI da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.3.12. Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, altera dispositivos das Leis 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

4.3.13. Lei 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público, ou privado, para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

4.3.14. Portaria do Ministério da Economia SGD/MGI nº 1.070/2023, que Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, a qual foi alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

4.3.15. AMD 125/2020 – Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação Digital da CLDF (POSID CLDF).

4.3.16. Resolução CLDF Nº 337, DE 2023 (Autoria: Mesa Diretora), dispõe sobre a estrutura administrativa da Câmara Legislativa do Distrito Federal e dá outras providências.

4.3.17. AMD 92/2024, regulamenta a forma de disciplinar as infrações administrativas aplicáveis a licitantes ou contratados, e providências.

4.4. **REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE (Art. 17, inc. I, f))**

4.4.1. A solução deve adequar-se às necessidades de negócio e técnicas estabelecidas pela segurança desta Casa de Leis. É necessário considerar a infraestrutura existente, bem como sua integração eficiente. A Contratada deve observar às disposições da Política de Segurança da Informação da CLDF (AMD 125/2020) — POSID CLDF;

4.4.2. Para a formalização desta contratação, faz-se necessário que seja exigida a assinatura de termo de compromisso de confidencialidade de informações que eventualmente sejam trocadas entre Contratada e CLDF. Tal termo deve exigir manifestação da Contratada quanto à guarda, à privacidade e ao sigilo das informações que venham a ter conhecimento em razão do exercício de suas atividades, bem como das informações disponibilizadas pela entidade CLDF.

4.4.3. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal, bem como deverão ser observadas as disposições legais previstas na Lei 13.709/18 (LGPD) e Resoluções desta Casa Legislativa, que estabelecem medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelo Poder Público.

4.4.4. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial dos dados pessoais e os dados pessoas sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento da ata de registro de preços.

4.4.5. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

4.4.6. Deverá ser exigida da Contratada a declaração de que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais eventualmente repassados pela CLDF.

4.4.7. A Contratada deve ser obrigada a comunicar ao CLDF, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado, ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

4.4.8. Os dados pessoais acessados ou mantidos pela Contratada deverão ser eliminados após o término de seu tratamento, ou a pedido da CLDF, no âmbito e nos limites técnicos das atividades estabelecidas em contrato, podendo ser autorizado pela CLDF a conservação desses dados conforme hipóteses previstas na Lei 13.709/18 (LGPD).

4.4.9. Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

4.4.10. Contratada deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.5. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (Art. 17, inc. I, g))**

4.5.1. Para a execução dos serviços, a empresa contratada deverá adotar as práticas de sustentabilidade dispostas no Art. 6º da Instrução Normativa 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG:

4.5.1.1. A Contratada deverá conscientizar seus empregados que irão executar suas atividades nas dependências da Contratada. quanto ao uso racional dos recursos naturais, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

4.5.2. Será necessário que a Contratada realize a estruturação e os ajustes necessários na ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF, para que a contratação atenda às necessidades de negócio e aos níveis mínimos de serviços e de qualidade previamente estabelecidos neste termo.

4.5.3. As centrais de serviços (CSTI-N1 e CSTI-N2) serão organizadas pela CONTRATADA, em que será permitido o acesso remoto externo ao ambiente computacional da CLDF, por meio de autorização formal desta Casa e com observância à POSID CLDF.

4.5.4. A Contratada deverá dotar seus respectivos funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, materiais de escritório, ferramentas, mobiliários e outros que se mostrarem necessários, para prestarem os serviços descritos neste termo, da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para a CLDF.

4.5.5. Para o Grupo 1, em razão da prestação dos serviços ser realizada exclusivamente nas dependências da CLDF, a Contratada deverá providenciar

os respectivos mobiliários (por exemplo, mesas, cadeiras, microcomputadores, aparelhos telefônicos, fones de ouvido, entre outros), com observância ao padrão dos equipamentos disponibilizados pela CLDF.

4.5.6. Para o Grupo 1, especificamente, a prestação dos serviços deve ocorrer de forma presencial nas dependências da CLDF e em atividades externas realizadas por esta Casa de Leis (o transporte será fornecido pela CLDF, com saída das suas instalações físicas e retorno para estas, mediante solicitação da CONTRATADA).

4.5.7. Para a CSTI-N2, especificamente, a prestação dos serviços poderá ocorrer em atividades externas realizadas por esta Casa de Leis, em que a CONTRATADA demonstre não ser possível realizar os serviços remotamente com a qualidade e critérios exigidos neste termo ou mediante solicitação da CLDF (o transporte será fornecido pela CLDF, com saída das suas instalações físicas e retorno para estas, mediante solicitação da CONTRATADA).

4.5.8. A CSTI-N2 deve ser composta, pelo menos, por uma unidade de atendimento presencial, uma unidade de atendimento especializado e uma unidade de base de conhecimento de TI.

4.5.9. Para o Grupo 2, por ocasião da prestação dos serviços ser realizada nas dependências da CLDF, esta Casa Legislativa fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, com observância ao padrão dos equipamentos disponibilizados pela CLDF.

4.5.10. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste termo, cabendo à Contratada, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.

4.6. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA (Art. 17, inc. II, a))**

4.6.1. Demais requisitos e especificações técnicas estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência.

4.7. **REQUISITOS DE PROJETO (Art. 17, inc. II, b))**

4.7.1. Elaboração e Apresentação de Relatórios Mensais e Sob Demanda

4.7.1.1. A Contratada é responsável pela elaboração, formatação e apresentação Mensal dos relatórios de mensuração e aferição dos acordos de níveis de serviço e de qualidade, previamente estabelecidos neste termo.

4.7.1.2. Adicionalmente, a Contratada deverá apresentar esses relatórios Sob Demanda deste Órgão Legislativo, sempre que solicitado.

4.7.1.3. Esses relatórios devem incluir, obrigatoriamente, justificativa fundamentada para quaisquer níveis de serviço que não atingiram as metas exigidas, detalhando as causas e propondo medidas corretivas para evitar recorrências.

4.7.2. **Detalhes e Justificativas dos Relatórios**

4.7.2.1. Durante todo o período de vigência contratual, a contratada é a única responsável pela elaboração, formatação e apresentação desses relatórios. Os relatórios devem ser detalhados e precisos, com no mínimo o seguinte conteúdo:

a) Forma de extração dos dados: Deverá constar de forma clara a metodologia de extração dos dados do sistema de gerenciamento de helpdesk e ativos de TI utilizado pela CLDF; sistemas de monitoramento utilizados pela CLDF; e demais sistemas pertinentes;

b) Forma de tratamento dos dados: Deverá constar de forma clara a metodologia utilizada no tratamento dos dados para geração do relatório;

c) Medição e Aferição dos Níveis de Serviço: Deverão constar métricas claras e detalhadas que demonstram o cumprimento (ou não) dos níveis de serviço previamente estabelecidos;

d) Justificativa dos Desvios: Para cada nível de serviço que não atinja as metas exigidas, a contratada deve fornecer uma justificativa detalhada e fundamentada, identificando as causas dos desvios e as ações corretivas tomadas ou planejadas para resolver as questões identificadas;

e) Propostas de Melhoria: Mensalmente, deve-se incluir propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, com o objetivo de otimizar os serviços prestados e assegurar o cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.7.2.2. **Responsabilidade Integral da Contratada**

4.7.2.2.1. É de responsabilidade exclusiva da empresa contratada as seguintes atividades:

a) Coleta e identificação das fontes de dados; Automação da Coleta de Dados; Validação e Qualidade dos Dados;

b) Processamento e Limpeza de Dados; pré-processamento dos dados; transformação de dados (conversão de dados brutos em formato adequado para análise);

c) Análise de Dados; Análise descritiva; Análise de Desempenho; Análise de Causas;

d) Criação de Dashboards e Gráficos;

e) Elaboração do Relatório; Redação e Formatação; Apresentação e Entrega Formal do relatório (mensal ou sob demanda);

f) Elaboração Completa dos Relatórios: A contratada deve garantir a integridade, precisão e clareza das informações fornecidas nos relatórios, sem qualquer ônus adicional para a CLDF;

g) Formatação e Apresentação dos Relatórios: Os relatórios devem ser formatados de acordo com os padrões exigidos pela CLDF e apresentados em formato digital, conforme orientações específicas fornecidas pela CLDF;

h) Justificativas e Medidas Corretivas: As justificativas apresentadas devem ser fundamentadas e acompanhadas de um plano de ação para corrigir os desvios e evitar recorrências, assegurando a melhoria contínua dos serviços.

4.7.2.3. **Níveis de serviço**

4.7.2.3.1. Os indicadores de níveis de serviço estão no Anexo III deste Termo de Referência.

4.7.2.4. **Catálogo de Serviços**

4.7.2.4.1. O Catálogo de Serviços de TI da CLDF está no Anexo VII deste termo.

4.7.3. **Assunção dos Serviços**

4.7.3.1. O período de Assunção dos Serviços é o momento no qual a Contratada assimila as informações necessárias para elaboração do seu plano de operação, planejando a organização dos ambientes, equipamentos e equipes a serem utilizados para assumir os serviços objeto do contrato que se finda.

4.7.3.2. Dada a complexidade do ambiente e o período efetivamente necessário para assunção dos serviços com a eficiência desejada, inclusive em

analogia à curva de aprendizado de um servidor, a assunção dos serviços deverá ocorrer da seguinte forma:

4.7.3.2.1. Planejamento da Operação:

4.7.3.2.1.1. Período de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. Esse período é destinado ao planejamento da operação por parte da Contratada e ao levantamento de informações complementares pela Contratada com a CLDF.

4.7.3.2.1.2. Deverá ser realizada reunião presencial, em até cinco dias corridos após emissão da Ordem de Serviço, para apresentação do plano de inserção pela Contratada para a CLDF.

4.7.3.2.1.3. Em até cinco dias corridos, antes do término do prazo previsto para o Planejamento da Operação (subitem 4.7.3.2.1 deste termo), a Contratada deverá apresentar para a CLDF:

a) Plano de Operação com, no mínimo, a descrição dos serviços que serão prestados interna e externamente.

b) Plano de Comunicação com, no mínimo, a descrição dos meios de comunicação que serão utilizados no decorrer do contrato, inclusive com relação às informações e acionamentos decorrentes de alerta de monitoramento, com utilização de ferramenta de comunicação instantânea.

c) Quantidade de profissionais que planeja alocar no ambiente da CLDF, para compor as equipes do Grupo 1 e do Grupo 2. A Contratada deve detalhar a quantidade de profissionais estimada para composição das equipes das categorias de serviços de ambos os grupos, por área de conhecimento.

d) Proposta de solução tecnológica para acesso ao ambiente da CLDF, por ocasião da prestação de serviços externos.

4.7.3.2.1.4. A Contratada não será remunerada durante o período de planejamento da operação.

4.7.3.2.1.5. Caso a Contratada entregue todos os documentos exigidos para essa etapa antes do prazo previsto, e com a validação e concordância da Contratante, esse prazo de 30 dias poderá ser abreviado e iniciada a nova fase da contratação descrita no item "Adaptação e Assunção do Conhecimento"

4.7.3.2.2. Adaptação e Assunção do Conhecimento:

4.7.3.2.2.1. Período de 30 (trinta) dias corridos, iniciados após o término do prazo para Planejamento da Operação (subitem 4.7.3.2.1 deste termo).

4.7.3.2.2.2. Nesse período a Contratada deverá:

a) Tomar ciência da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF (GLPI ou outra que seja adquirida pela CLDF) e dos procedimentos adotados pela CLDF, para tratamento, encaminhamento e resolução de demandas, monitoramento, gestão de *helpdesk*, incidentes, requisições, problemas, entre outros.

b) A Contratada deve realizar alterações, mudanças e (ou) adaptações nessa ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF (GLPI ou outra que seja adquirida pela CLDF), sempre com prévia aprovação da CLDF, para completo atendimento aos níveis de serviços previamente estabelecidos neste termo.

c) A Contratada deve realizar todas as ações necessárias para customizar esse sistema, de forma que os níveis de serviços possam ser mensurados, aferidos e coletados de forma automática por meio dessa ferramenta (GLPI) - sistema de gerenciamento de helpdesk e ativos de TI utilizada pela CLDF.

d) A Contratada deve realizar a configuração, evolução e melhoria contínua dessa ferramenta, sempre com prévia aprovação da CLDF, de modo a garantir o cumprimento dos SLAs e a qualidade do atendimento.

e) Durante o período de Assunção dos Serviços, a Contratada deve configurar, customizar, parametrizar e executar todas as ações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF (GLPI ou outra que seja adquirida pela CLDF), sempre com prévia aprovação da CLDF, de forma que seja possível extrair dessa ferramenta todas as informações relacionadas aos níveis de serviços esperados, com vistas a tornar a produção de relatórios de acompanhamento ágil, assertiva e segura, para assegurar a integridade das informações utilizadas para acompanhamento dos níveis mínimos de serviço e de qualidade, previamente estabelecidos neste termo.

f) A Contratada deve tomar ciência das ferramentas e demais recursos de monitoramento disponíveis e utilizados na CLDF e promover a configuração, evolução e melhoria contínua dos painéis e de indicadores de monitoramento, sempre com prévia aprovação da CLDF, incluindo também a construção de dashboards e painéis no grafana baseados em PronQL com evolução e manutenção. Será necessário que a Contratada se adapte caso haja mudanças de ferramentas no decorrer do contrato.

g) Também será necessário que a contratada analise a anterior ferramenta de monitoramento, Zabbix, a fim de migrar para a atual, Prometheus, quaisquer indicadores relevantes que ainda estejam nela.

h) Iniciar os serviços de monitoramento 24x7, após a aprovação pelo Contratante.

i) A Contratada deverá promover a automatização dos Indicadores de Nível de Serviço, com prévia aprovação da CLDF, para o adequado acompanhamento contratual do gestor, fiscais técnicos e preposto do Contrato, a fim de possibilitar a verificação mensal do alcance dos Níveis Mínimos de Serviço.

j) A Contratada também precisará adaptar-se ao sistema telefônico desta Casa Legislativa para que os indicadores de telefonia possam ser aferidos. Para isso, ela poderá utilizar softwares no mercado, como o Asternic em conjunto com o Asterisk, ou similares, desde que a solução se torne propriedade da CLDF.

k) Comprovar as qualificações dos profissionais para prestação dos serviços, no prazo máximo de dez dias corridos, a contar da data de início do período de adaptação e assunção do conhecimento.

l) Designar profissionais responsáveis pela Assunção do Conhecimento, acerca do ambiente tecnológico, preferencialmente com profissionais de perfil Sênior, conforme definido no Anexo II deste termo (Qualificação dos Profissionais).

m) Solicitar a CLDF o cadastro nesta Casa de Leis, para autorização das equipes e dos profissionais que irão atuar nas instalações da CLDF.

4.7.3.2.2.3. A Contratada será remunerada em 50% do valor contratual, nesse período de Adaptação e Assunção do Conhecimento, em que não haverá aplicação de glosas.

4.7.3.2.2.4. Ao final desse período, os profissionais da Contratada deverão estar cientes dos procedimentos, proficientes no uso da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF (GLPI ou outra que seja adquirida pela CLDF). Além disso, a Contratada deverá estar apta a gerir sua operação e assumir a execução dos serviços, com suas respectivas equipes de operação devidamente estruturadas.

4.7.3.2.2.5. A Contratada poderá solicitar prorrogação do período de transmissão de conhecimento, no máximo por mais 30 dias, improrrogáveis, de forma fundamentada, sujeita à aprovação pela CLDF, em que será mantida, nesse caso, a remuneração de 50%, com prorrogação das demais etapas, caso necessário.

4.7.3.2.2.6. A Contratante também poderá solicitar prorrogação do período de transmissão de conhecimento, no máximo por mais 30 dias, improrrogáveis, de forma fundamentada, em que será mantida, nesse caso, a remuneração de 50%, com prorrogação das demais etapas, caso necessário.

4.7.3.2.3. Assunção Gradual dos Serviços:

4.7.3.2.3.1. Período de três meses, contados do término do prazo previsto para a Adaptação e Assunção de Conhecimento (subitem 4.7.3.2.2 deste termo), com plena prestação de serviços e aplicação gradual das glosas contratuais.

4.7.3.2.3.2. Caso o primeiro mês de assunção gradual dos serviços possua menos de vinte dias, será computado o mês seguinte, para efeito de mensuração dos Níveis de Serviços.

4.7.3.2.3.3. As demandas serão encaminhadas em sua totalidade.

4.7.3.2.3.4. Remuneração de 100% do valor contratual, com aplicação progressiva correspondente a eventuais glosas, caso seja necessário, por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:

a) Primeiro mês: não haverá aplicação de glosas

b) Segundo mês: aplicação de 1/3 (um terço) do total das glosas mensuradas no mês de referência, caso seja necessário, por não comprimento das metas estipuladas nos Níveis de serviços.

c) Terceiro mês: aplicação de 2/3 (dois terços) do total das glosas mensuradas no mês de referência, caso seja necessário, por não comprimento das metas estipuladas nos Níveis de serviços.

d) A partir do quarto mês, contados do término do prazo previsto para a Adaptação e Assunção de Conhecimento (subitem 4.7.3.2.2 deste termo), haverá aplicação integral das glosas, caso seja necessário, por não alcance das Metas de Níveis de Serviço definidas neste contrato.

4.7.3.2.3.5. Nessa etapa de Assunção Gradual dos Serviços, a Contratada deverá apresentar mensalmente:

a) Relatório com o detalhamento dos serviços executados;

b) Relatório sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pela CLDF, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

c) Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pela Contratada, obrigatoriamente, por meio do uso da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF (GLPI ou outra que seja adquirida pela CLDF).

4.7.3.2.3.6. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CLDF, em reunião a ser agendada após emissão da Ordem de Serviço. Sempre que necessário, esses relatórios serão ajustados pela CLDF.

4.7.3.2.3.7. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

4.7.3.2.3.8. O período de Assunção dos Serviços poderá ser reduzido, se solicitado formalmente pela Contratada, e aprovado pela CLDF, a critério desta Casa de Leis, com declaração formal para a Contratada que ela está plenamente apta à execução dos serviços.

4.7.3.2.3.9. O encerramento do período de Assunção dos Serviços será registrado expressamente pela CLDF.

4.7.3.2.3.10. Todo recurso e esforço necessários para a Assunção dos Serviços será de responsabilidade da Contratada, sem quaisquer ônus adicionais para a CLDF.

Tabela 18 - Etapas de Assunção dos Serviços

Etapa	Período (dias corridos)	Remuneração (porcentagem do valor contratual)	Principais Entregas
Planejamento da Operação	5º dia	—	Realizar reunião presencial
	6º a 25º	—	Apresentar plano de operação
			Apresentar plano de comunicação
			Indicar a quantidade de profissionais da equipe para o Grupo 1
			Indicar a quantidade de profissionais da equipe para o Grupo 2
			Apresentar planos de trabalho
			Apresentar proposta de solução tecnológica para acesso ao ambiente da CLDF
	26º a 30º	—	Solicitar aprovação dos planos e da respectiva documentação pela CLDF
Adaptação e Assunção de Conhecimento	31º a 40º	Remuneração de 50%.	Designar os profissionais responsáveis pela assunção do conhecimento
			Conhecer a ferramenta e os procedimentos
			Comprovar as qualificações dos profissionais para a prestação dos serviços
	41º a 50º		Solicitar para a CLDF o cadastro das equipes e dos respectivos profissionais
			Iniciar os serviços de controle dos ambientes
			Iniciar os serviços de atendimento e suporte ao usuário de TI
			Iniciar os serviços de monitoramento 24x7
			Iniciar os serviços 24x7
	51º a 60º		Realizar a transferência de conhecimento
Assunção Gradual dos Serviços	61º a 90º	Remuneração de 100%. Nesse período, não haverá aplicação de glosas.	Prestação integral dos serviços Relatórios mensais Realizar a transferência de conhecimento
	91º a 120º	Remuneração de 100%. Caso necessário, haverá aplicação de 1/3 (um terço) do total das glosas mensuradas no mês de referência, por não cumprimento das metas estipuladas nos níveis de serviços.	
	121º a 150º	Remuneração de 100%. Caso necessário, haverá aplicação de 2/3 (dois terços) do total das glosas mensuradas no mês de referência, por não cumprimento das metas estipuladas nos níveis de serviços.	

4.7.3.3. Os serviços devem ser prestados nos prazos definidos neste termo, a contar da emissão da Ordem de Serviço. Esses prazos podem ser prorrogados, excepcionalmente, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CLDF. A equipe de gestão e fiscalização contratual deve emitir a Ordem de Serviço, de forma que as etapas de execução do contrato serão alinhadas com os dias de fechamento mensal, evitando a necessidade de pagamentos proporcionais. A definição desses prazos será formalizada na Ordem de Serviço. Além disso, a reunião de *Kick-Off* fornecerá os insumos necessários para o planejamento e execução adequada desta fase.

4.7.3.4. Os planos de trabalho entregues pela Contratada devem ser aprovados pela CLDF.

4.7.3.5. Dos planos de trabalho devem constar, no mínimo, os seguintes itens:

a) Plano de Operação;

b) Plano de Comunicação;

c) Distribuição prevista de recursos por categoria de serviços;

d) Proposta de Solução Tecnológica para acesso ao ambiente da CLDF;

e) Proposta de Solução Tecnológica para customização da ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF (GLPI), para atendimento aos níveis mínimos de serviço e de qualidade estabelecidos neste termo;

f) Designação dos profissionais responsáveis pela Assunção do Conhecimento e pela Assunção Gradual dos Serviços;

g) Comprovação das qualificações dos profissionais;

h) Solicitação para a CLDF do cadastro dos profissionais e das respectivas equipes;

i) Plano e cronograma detalhados para início dos serviços de monitoramento 24 por 7, bem como para início dos demais serviços do Grupo 1 e do Grupo 2, até a prestação integral dos serviços;

4.7.3.6. A transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela Contratada à CLDF de informações relativas à organização, a metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela Contratada, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

4.7.3.7. A equipe técnica da CLDF acompanhará e aprovará a execução dos trabalhos da Contratada, garantindo a documentação dos procedimentos observados na execução dos serviços, conforme previsto nas Atividades e no Catálogo de Serviços - Anexos IV e VII deste termo, e o seu adequado arquivamento em repositório da CLDF.

4.7.3.8. Durante os trabalhos, dúvidas devem ser sanadas pela Contratada, atualizando a documentação, se necessário.

4.7.3.9. Sempre que houver necessidade, será realizado ponto de controle visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como as outras informações pertinentes à execução dos serviços.

4.8. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO (Art. 17, inc. II, c))

4.8.1. Demais requisitos e especificações técnicas estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência.

4.9. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (Art. 17, inc. II, d))

4.9.1. Demais requisitos e especificações técnicas estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência.

4.10. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (Art. 17, inc. II, e))

4.10.1. A CONTRATADA deverá realizar capacitação, ambientação e treinamento de seus respectivos empregados, com objetivo de atualizá-los, nas ferramentas, tecnologias e processos referentes ao objeto do contrato, sem custos para a CLDF.

4.10.2. A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias à realização da capacitação, da ambientação e do treinamento, inclusive encargos tributários.

4.10.3. Sempre que solicitado pela equipe de gestão e fiscalização do Contrato, o plano de capacitação, ambientação e treinamento deve ser desenvolvido, documentado, executado e disponibilizado pela empresa CONTRATADA para a CLDF (no prazo máximo de quinze dias, a contar da data de solicitação).

4.10.4. Perfis, competências e demais requisitos de qualificações dos profissionais constam nos ANEXOS I e II deste termo.

4.11. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (Art. 17, inc. II, f))

4.11.1. Com base na Súmula TCU 269, nas recomendações do Acórdão 2.037/2019–TCU–Plenário e do Acórdão 1.508/2020–TCU–Plenário, bem como na Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI 6.680, de 4 de outubro de 2024, identificaram-se os perfis profissionais mínimos descritos a seguir, para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução dos serviços a serem contratados:

Tabela 19 - Perfis Profissionais

#	Cód. CBO de Referência	Perfil profissional de referência	Descrição da atuação
1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em níveis 1 e 2) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
2	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão, auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

#	Cód. CBO de Referência	Perfil profissional de referência	Descrição da atuação
3	2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares, ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
4	1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão, auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
5	81571	Administrador de banco de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
6	2123-15	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de contêineres e virtualizadores.
7	2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
8	3133-05, 3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
9	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
10	2123-20	Administrador em segurança da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

4.11.2. Cada Perfil profissional está associado a um ou mais CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação), com vistas a estabelecer uma referência mais acurada a bases salariais de governo.

4.11.3. A identificação dos perfis apresentados nesse tópico foi utilizada para o dimensionamento do volume mensal de serviços.

4.11.4. Observa-se que cada perfil pode apresentar diferentes especialidades de atuação, as quais estão descritas no Anexo II deste Termo (Qualificação dos Profissionais). Por exemplo: o perfil administrador de banco de dados pode apresentar variações por tipo de tecnologia: "Administrador de Banco de Dados SQL Server" ou "Administrador de Banco de Dados Postgresql". Contudo, essas variações dizem respeito ao perfil de referência administrador de banco de dados.

4.11.5. Os perfis profissionais foram utilizados para a estimativa de preços e definição do valor de referência desta contratação. Além disso, foram e serão utilizados exclusivamente na fase de planejamento da contratação, bem como para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

4.11.6. Esta contratação será realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos neste Termo.

4.11.7. Por isso, por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste termo;

c) A contratada possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo.

4.12. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (Art. 17, inc. II, g))

4.12.1. Identidade Visual

a) Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a Contratada deverá fornecer uniforme em quantidade suficiente, de maneira contínua e de forma padronizada. A padronização deve observar o tipo, a cor e o material. O uniforme deve ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços de atendimento presencial: níveis 1 e 2.

b) Para os profissionais do nível 2, deve-se observar a obrigatoriedade de uso de roupa social, em razão das atividades de atendimento presencial em campo, conforme descrito no Anexo IV deste termo, como, por exemplo: acompanhamento e apoio presencial às Sessões Legislativas Ordinárias e Extraordinárias; às reuniões de Comissões; às unidades administrativas e legislativas da CLDF; e aos demais eventos realizados nesta Casa de Leis.

c) O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TI da CLDF. O uso de logotipos de identificação visual da Contratada deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

4.12.2. Credenciamento e habilitação dos profissionais da equipe

4.12.2.1. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe, deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:

a) Os dados pessoais do profissional, necessários para o cadastramento no banco de dados de colaboradores da CLDF, bem como para a criação das credenciais de acesso à infraestrutura tecnológica desta Casa de Legislativa;
a.1) O processo de autenticação, autorização e controle de acesso ao ambiente tecnológico da CLDF será definido pela equipe de fiscalização do contrato, no período de adaptação;
b) Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado de punho pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato.
c) Documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais estabelecidos neste termo;
d) Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional; e
e) Termo de Compromisso e de Confidencialidade de Informações, assinado pelo representante legal da Contratada.

4.12.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório atualizado acerca dos profissionais habilitados, no momento da emissão da Nota Fiscal para pagamento, para demonstrar e comprovar a manutenção da equipe requerida neste termo e das respectivas habilitações.

4.12.2.3. A CLDF poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos estabelecidos neste termo.

4.12.2.4. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada da seguinte forma, conforme o caso:

a) Apresentação de original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão das certificações e dos cursos exigidos.
a.1) No caso dos cursos de nível superior deverá ser apresentado o diploma;
b) Declaração e (ou) atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, com inclusão da descrição das atividades realizadas e do tempo da prestação do serviço;
c) Apresentação do currículo, assinado de punho pelo profissional, com a validação pela Contratada;
d) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
e) Contrato de trabalho;
f) Publicação em Diários Oficiais.

4.12.2.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CLDF, para confirmação das informações prestadas.

4.12.2.6. Por ocasião de atualização de versão ou migração de solução de TI, em razão, por exemplo, de modernização do ambiente tecnológico da CLDF, bem como sempre que houver sinalização nesse sentido, a Contratada deverá promover, no prazo máximo de seis meses, a atualização das certificações de seus profissionais. Esse prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

4.12.2.7. Caso a certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior, desde que a contratada faça essa solicitação para a CLDF de forma fundamentada.

4.12.2.8. A critério da equipe de fiscalização do contrato, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, contanto que apresentadas pela Contratada, de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas neste termo no Anexo II — Qualificação dos Profissionais.

4.12.2.9. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado, evidenciarem longa experiência ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério desta Casa Legislativa.

4.12.2.10. Por ocasião dessa situação, a Contratada deverá apresentar, de forma fundamentada, solicitação de equivalência, inclusive com comparação de ementa e tópicos abordados.

4.12.2.11. Para melhor entendimento, registra-se que a nomenclatura "ITIL Expert" era específica da versão ITIL v3, mas na versão ITIL 4 foi substituída por duas designações diferentes: ITIL 4 Managing Professional (MP) ou ITIL 4 Strategic Leader (SL).

4.12.2.12. O exame MS-102 (Microsoft 365 Administrator) substituiu dois exames: MS-100 (Microsoft 365 Identity and Services) e MS-101 (Microsoft 365 Mobility and Security), que foram desativados em 30/09/2023, os quais geravam a certificação "Microsoft 365 Certified: Administrator Expert".

4.12.2.13. Além disso, por ocasião de apresentação de título de pós-graduação lato-sensu, registra-se que a carga horária mínima deve ser de 360 horas.

4.12.2.14. Também serão aceitos títulos de Mestrado e (ou) Doutorado para o atendimento das qualificações exigidas.

4.13. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO (Art. 17, inc. II, h))

4.13.1. Demais requisitos e especificações técnicas estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência.

4.14. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (Art. 17, inc. II, i))

4.14.1. Faz-se necessário que seja exigida a assinatura de termo de compromisso de confidencialidade de informações que eventualmente sejam trocadas entre Contratada e CLDF. Esse termo deve exigir manifestação da Contratada quanto à guarda, à privacidade e ao sigilo das informações que venham a ter conhecimento em razão do exercício de suas atividades, bem como das informações disponibilizadas pela entidade CLDF.

4.14.2. A Contratada deve observar as condições específicas estabelecidas para regulamentar as respectivas obrigações dela, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CLDF. Isso por força dos procedimentos necessários para a execução deste contrato, consoante o que dispõem: a Lei 12.527/2011 e os Decretos 7.724/2012 e 7.845/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, bem como o que dispõe a Lei 13.709/2018 e o AMD 85 DE 2022, sobre a proteção geral de dados pessoais.

4.15. OUTROS REQUISITOS (Art. 17, inc. II, j))

4.15.1. Demais requisitos e especificações técnicas estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência

5. RESPONSABILIDADES (ART. 18)

5.1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (Art. 18, inc. I)**

5.1.1. Por este instrumento, o Contratante obriga-se a:

5.1.1.1. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o objeto deste termo de referência.

5.1.1.2. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada, necessários ao cumprimento do objeto deste termo de referência.

5.1.1.3. Assegurar o acesso às suas dependências dos profissionais incumbidos da prestação dos serviços contratados, respeitadas as suas normas internas (segurança, disciplina).

5.1.1.4. Avaliar relatório mensal e estatísticas dos serviços executados pela Contratada, observando as metas de níveis de serviço.

5.1.1.5. Designar servidores para participar das fases de assunção dos serviços, transferência de conhecimento e transição contratual.

5.1.1.6. Realizar fiscalizações a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela Contratada.

5.1.1.7. Comunicar à Contratada qualquer irregularidade constatada no cumprimento do objeto deste termo de referência, determinando, de imediato, a adoção de medidas necessárias à solução dos problemas.

5.1.1.8. Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação, pela Contratada, da documentação comprovando a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

5.1.1.9. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, quando aplicável, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.2. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (Art. 18, inc. II)**

5.2.1. Por este instrumento, a Contratada obriga-se a:

5.2.2. Dimensionar seu quadro de profissionais de acordo com os requisitos deste termo de referência e de forma a atender os níveis de serviço especificados

5.2.3. Selecionar e recrutar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nestetermo de referência.

5.2.3.1. O Contratante poderá dispensar o atendimento de alguns dos requisitos de qualificação, em razão de mudanças realizadas no seu ambiente tecnológico que tornem os requisitos dispensáveis.

5.2.4. Fornecer ao Contratante a relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que houver alteração, com a devida comprovação de atendimento aos requisitos de qualificação mínima dos profissionais previstas neste termo de referência.

5.2.4.1. Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:

5.2.4.1.1. No caso de experiência profissional como empregado, deverá ser apresentada carteira de trabalho, parte referente à identificação pessoal, contrato de trabalho.

5.2.4.1.2. No caso de experiência profissional como prestador de serviço autônomo ou pessoa jurídica, deverá ser apresentado contrato de prestação de serviços.

5.2.4.1.3. No caso de experiência profissional no serviço público, deverá ser apresentada Certidão de Tempo de Serviço.

5.2.4.1.4. Quando não constarem dos documentos apresentados as informações relativas ao cargo, função exercida, atividades a serem desempenhadas e período em que permaneceu na referida função, deverá ser apresentado junto com os documentos acima referidos a declaração do empregador ou contratante contendo as referidas informações.

5.2.4.1.5. Os períodos de experiência poderão ser somados, desde que não sejam sobrepostos.

5.2.4.2. Para a comprovação da capacitação e nível de formação:

5.2.4.2.1. Declaração de que está cursando nível superior na área de Tecnologia e Informação ou Diploma, ou Certidão de conclusão de curso de nível superior, emitida pela entidade formadora reconhecida pelo Ministério da Educação.

5.2.4.2.2. Certificados de que o profissional possui certificação válida, conforme exigências descritas nos Anexos deste termo.

5.2.4.2.3. Certidão de conclusão do curso de capacitação, conforme exigências descritas nos Anexos deste termo.

5.2.4.2.4. Para o Grupo 1, poderá ser concedido, a critério do Contratante, prazo de até 3 (três) meses para comprovação da capacitação descrita nos subitens 5.2.4.1 e 5.2.4.2.

5.2.4.2.5. Além disso, devem ser completamente atendidas todas as disposições, requisitos e itens presentes nos Anexos I e II deste termo.

5.2.4.3. Também devem ser cumpridos todos os Requisitos presentes no item referente aos Requisitos de Formação da Equipe e Experiência Profissional, constante dos Anexos deste Termo.

5.2.5. Responder, em relação aos seus colaboradores, por todos os encargos previdenciários e todas as obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhistas, obrigando-se a saldá-los na época própria.

5.2.5.1. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeições, vales-transportes, além de outras existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

5.2.5.2. A inadimplência da Contratada, com referência às obrigações previstas nos subitens 5.2.5 e 5.2.5.1 não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Contratante e nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Contratante.

5.2.6. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes deste termo de referência.

5.2.7. Responder por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação previdenciária, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, que se relacionem direta ou indiretamente com este termo de referência, inclusive no tocante aos seus empregados e prepostos.

5.2.8. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus empregados, no desempenho de atividades relativas ao objeto desta contratação, ainda que nas dependências do Contratante.

5.2.9. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo Contratante.

5.2.10. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de

fato a ela imputável e relacionado com este termo de referência.

5.2.11. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o Contratante for compelido a responder, em decorrência desta contratação.

5.2.12. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, e indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte do Contratante.

5.2.13. Manter, durante toda a vigência contratual e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

5.2.14. Manter seus profissionais, que venham a ter acesso remoto ou presencial ao ambiente do Contratante, em perfeitas condições de apresentação e asseio, submetendo-os às normas internas de conduta, segurança e disciplina, sem que se configure, com isso, qualquer vínculo empregatício com o órgão.

5.2.15. Dimensionar seu quadro de profissionais de acordo com os requisitos deste termo de referência, observado o quantitativo mínimo disposto neste termo, e de forma a tender os níveis de serviço especificados.

5.2.16. Dispensar imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela Contratada ou exigido pelo Contratante, qualquer um de seus profissionais cuja permanência, atuação, comportamento ou competência técnica seja considerado incompatível com as exigências deste termo de referência, sendo cancelados de imediato os seus acessos.

5.2.16.1. Nos casos em que a substituição do profissional seja exigida pelo Contratante, deverá ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, após a solicitação.

5.2.17. Comunicar previamente ao Contratante qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento, demissão ou mudança de perfil de profissional designado para prestar os serviços, para que seja providenciada a imediata revogação de todos os acessos porventura concedidos ao profissional ou conferência das exigências contratuais previstas para o novo perfil para o qual o profissional será deslocado.

5.2.18. Acatar a fiscalização do Contratante, cujas solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

5.2.19. Comunicar ao Contratante quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

5.2.20. Prestar os serviços nos dias, horários e prazos definidos, atentando-se aos padrões de qualidade, níveis de serviço, observado o quantitativo mínimo disposto neste termo, e demais requisitos contidos neste termo de referência, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

5.2.21. Credenciar junto ao Contratante os profissionais aprovados para prestar os serviços, assim como os profissionais autorizados pela Contratada a retirar e a entregar ao Contratante documentos, equipamentos, softwares e demais itens afetos aos serviços.

5.2.22. Manter os profissionais, quando nas instalações do Contratante, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por crachá a ser fornecido pelo Contratante, com foto, nome e matrícula visíveis.

5.2.23. Executar os serviços de acordo com os padrões de qualidade definidos neste termo de referência, mantendo-se atualizado quanto às solicitações de TI.

5.2.24. Propor ações, ajustes em procedimentos, novas tecnologias e outras medidas que visem à diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TI.

5.2.25. Realizar a assunção dos serviços, a transferência de conhecimento e a transição contratual, conforme descrito neste termo de referência.

5.2.26. Orientar os seus profissionais, quando nas dependências do Contratante, a:

5.2.26.1. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo Contratante (telefone, microcomputadores, internet, etc) para fins particulares ou para suporte a terceiros.

5.2.26.1.1. Será deduzido do pagamento à Contratada qualquer valor referente a eventuais serviços especiais, interurbanos ou de telefonia celular, taxas de serviços medidos e registrados nas contas dos telefones postos sob a responsabilidade da Contratada, quando comprovadamente feitos diretamente por seus funcionários ou por estes solicitados aos apoios administrativos ou telefonistas do Contratante.

5.2.26.2. Tratar com cortesia todos com quem se relacionarem.

5.2.26.3. Prevenir acidentes nas dependências do Contratante.

5.2.27. Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

5.2.28. Disseminar as determinações do Contratante junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços.

5.2.29. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados, sempre que solicitado pelo Contratante, incluindo-se aqueles necessários à comprovação do adimplemento das obrigações descritas neste termo.

5.2.29.1. Manter os profissionais designados para prestar os serviços com as competências, capacitações, formação, certificados e certificações previstas neste termo de referência.

5.2.30. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do Contratante, cujas licenças serão providenciadas por este.

5.2.30.1. Todos os artefatos produzidos e a comunicação técnica realizada entre o Contratante e a Contratada deverão ser registrados na solução de ITSM.

5.2.31. Adaptar-se e capacitar seus profissionais, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante, às mudanças realizadas pelo Contratante nas versões ou substituição de quaisquer softwares utilizados nos seus ambientes computacionais, de sua propriedade ou de seu direito de uso, bem como nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas pelo Contratante, conforme sua necessidade, conveniência, evolução tecnológica ou avaliação de risco à segurança da informação.

5.2.32. Adequar-se, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, após notificada pelo Contratante ou em data limite por ele indicada, a novas tecnologias, softwares e produtos que o Contratante decidir adotar, sem quaisquer ônus ao Contratante.

5.2.32.1. A depender da nova funcionalidade, software ou versão, e devidamente justificado pela Contratada, poderá ser solicitada prorrogação do prazo, sujeito à aprovação do Contratante, observado o limite de 60 (sessenta) dias corridos de prorrogação.

5.2.33. Receber do Contratante orientações gerais sobre seus procedimentos, padrões, sistemas e ambientes computacionais, bem como as suas atualizações.

5.2.33.1. As orientações serão feitas pelo Contratante, cabendo à Contratada transferir essas informações aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

5.2.33.2. Novos profissionais da Contratada, designados para prestar os serviços, deverão receber da própria Contratada, antes do início de suas atividades, as orientações emitidas pelo Contratante.

5.2.34. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do 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 as regras de negócio, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

5.2.34.1. Com a assinatura do contrato, a Contratada compromete-se com todos os termos deste termo de referência, sobretudo, com o Anexo VI deste termo, denominado Compromisso de Confidencialidade de Informações, sobre as condições de revelação de informações sigilosas e as regras definidas para o seu uso e proteção.

5.2.35. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.

5.2.36. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões externos aos quais o Contratante estiver submetido, além de suas normas, procedimentos e padrões internos, não sendo admitido desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.

5.2.37. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

5.2.38. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo Contratante.

5.2.39. Dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, materiais de escritório, ferramentas, mobiliários e outros que se mostrarem necessários para a prestação dos serviços descritos neste termo de referência da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante, observando o disposto nos Anexos deste termo.

5.2.39.1. Todos os equipamentos utilizados pela Contratada para prestação dos serviços que necessitarem ser conectados à rede de dados do Contratante, cabeada ou wireless, obedecerão estrita e exclusivamente às políticas de TI deste.

5.2.40. Designar, por ocasião da reunião inicial de que trata este termo, preposto titular e substituto, com as competências elencadas neste termo de referência.

5.2.41. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o Contratante e a Contratada, em reunião a ser agendada após emissão da Ordem de Serviço, e ajustados sempre que necessário.

5.2.41.1. Serão utilizados como mecanismos formais de comunicação do Contratante com a Contratada: e-mails, ligações telefônicas, mensagem via celular, reuniões presenciais, reuniões por videoconferência, ofícios, cartas, abertura de chamado por meio da solução de gestão de demandas de serviços de TI do Contratante ou outros meios que vierem a ser demonstrados como convenientes.

5.2.41.1.1. Caso necessário, o Contratante disponibilizará à Contratada as licenças de uso da solução de gestão de demandas de serviços de TI (ITSM), descrita neste termo.

5.2.41.2. A Contratada deverá disponibilizar, ainda, número de telefone para contato, 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana) para acionamento do preposto, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da Contratada e (ou) profissionais alocados para prestação dos serviços avançados, em dias não úteis ou em dias úteis das 19:01 às 09:59.

5.2.42. Não atrasar entregas com base em ausências legais, uma vez que devem ser mantidos os níveis de serviço independente da quantidade de profissionais alocados, devendo a Contratada se responsabilizar pela cobertura do profissional ausente, observado o quantitativo mínimo disposto neste termo, a fim de garantir o atendimento aos indicadores de níveis de serviço, sem prejuízo de aplicação das glosas e sanções cabíveis.

5.2.43. Responsabilizar-se pela interligação do seu ambiente computacional ao ambiente computacional do Contratante, sem quaisquer ônus adicionais a este.

5.2.43.1. Para a interligação dos ambientes poderá ser feito uso dos links de internet do Contratante por meio de "VPN client to site", "VPN site to site" ou de link dedicado contratado e custeado pela Contratada.

5.2.43.2. O Contratante poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes indicados pela Contratada em relação aos serviços prestados.

5.2.44. Abster-se de revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, inclusive para fins comerciais ou que violem direitos protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709, de 14/08/2018, a terceiros, bem como não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente no fornecimento de bens ou serviços, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao necessário cumprimento do contrato.

5.2.45. Observar, quando ocorrer a prestação do serviço de forma presencial, as regras estabelecidas nas normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, bem como as normas pertinentes da CLDF relativas à Logística Sustentável.

5.2.45.1. Para execução dos serviços de forma presencial, deverá ser realizado um programa interno de treinamento dos prestadores que irão executar suas atividades nas dependências do Contratante, em especial os profissionais que prestarão os serviços avançados e os destinados ao atendimento de usuários de TI, visando instruir estes profissionais quanto a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

5.2.46. A Contratada deve apresentar, quando solicitado pela CLDF, A planilha de comprovação de preços que demonstre, de forma objetiva, o custo para manter os profissionais alocados na execução do contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO (ART. 19)

6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 19, inc. I)

6.1.1. Prazos, horários e local; Documentação mínima; Papéis e responsabilidades (Art. 19, inc. I, a, b e c))

6.1.1.1. Local de execução: CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL (CLDF), Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, Setor de Indústrias Gráficas - CEP: 70094-902; e, quando necessário, em local externo à CLDF.

6.1.1.2. Os serviços devem ser prestados pelo período de 24 meses, prorrogáveis por igual período, a critério da CLDF, sucessivamente, até o limite decenal, conforme disposto nos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

6.1.1.3. Para o Grupo 1, o local da prestação dos serviços será de forma presencial para a CSTI-N1 e de forma presencial para a CSTI-N2.

6.1.1.3.1. Para o Grupo 1, os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, durante o horário de funcionamento da CLDF, das 7h às 22h, em dias úteis e durante o recesso parlamentar, em relação a todos os aspectos e perfis profissionais mínimos definidos neste termo. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 7h.

6.1.1.3.2. Para o Grupo 1, os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis, das 7h às 22h e em dias úteis após às 22h, quando pertinente, conforme o caso, por solicitação da CLDF. Os serviços extraordinários podem ocorrer, por exemplo, por ocasião de nova legislatura, eventos, sessões, reuniões de comissões, entre outros.

6.1.1.3.3. Para o Grupo 1, em razão de a atuação ser presencial, a CLDF fornecerá o espaço físico e infraestrutura necessária para prestação dos serviços. Todavia, o mobiliário e os equipamentos necessários para a prestação dos serviços são de responsabilidade da Contratada.

6.1.1.4. Para o Grupo 2 (Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI), a prestação de serviço deverá ser realizada em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), de forma predominantemente remota.

6.1.1.4.1. A presencialidade de qualquer dos profissionais poderá ser requerida para atender atividades inerentes a especialização do colaborador ou em função da natureza de solicitações de serviços, ou incidentes.

6.1.1.4.2. Eventual necessidade de prestação do serviço de forma presencial, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços, não configura justificativa para inobservância dos níveis de serviço contratados.

6.1.1.4.3. Para o Grupo 2, sempre que não for possível a resolução remota de incidentes ou requisições para os analistas N3 ou sempre que a equipe de gestão e fiscalização assim o julgar necessário, a CLDF poderá solicitar o comparecimento presencial dos analistas N3 envolvidos na demanda, os quais deverão estar presencialmente na CLDF em um prazo máximo de até 6 horas.

6.1.1.4.4. Para o Grupo 2, a CLDF fornecerá o espaço físico, o mobiliário e os equipamentos para a prestação dos serviços, por ocasião de atuação presencial nesta Casa Legislativa.

6.1.1.5. O serviço de monitoramento poderá ser executado de forma presencial nas dependências da CLDF, a critério da Contratada, mediante prévia autorização da CLDF, limitado ao período de 7h às 22h, em dias úteis para esta Casa de Leis, devendo o restante das horas de serviço 24x7 serem cumpridas remotamente.

6.1.1.6. Ordinariamente, é necessário observar o horário de funcionamento da CLDF definido no Ato da Mesa Diretora nº 150 de 2023, publicado no Diário da CLDF, de 25 de outubro de 2023-10-2023. Além disso, é necessário observar também o período de recesso parlamentar e, extraordinariamente, quaisquer outros dias e horários.

6.1.1.7. O período de Assunção dos Serviços é o momento no qual a CONTRATADA assimila as informações necessárias, organiza seu ambiente e estrutura a respectiva equipe, preparando-se para o início da operação.

6.1.1.8. A Transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA para a CLDF de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

6.1.1.9. Mensalmente será realizado ponto de controle visando propostas de melhorias relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas, assim como a outras informações pertinentes à execução dos serviços.

6.1.1.10. Todo recurso e esforço necessários para a Transferência de Conhecimento será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CLDF.

6.1.1.11. O Preposto deverá estar disponível em horário comercial para a CLDF, de forma predominantemente remota, ressalvadas as necessidades de atuação presencial, quando requerida em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços.

6.1.1.12. O acesso às dependências da CLDF para execução de serviços em dias não úteis, ou fora do seu horário de seu funcionamento, deverá ser previamente aprovado pela CLDF, com indicação nominal dos profissionais da Contratada que executarão os serviços.

6.1.1.13. Os deslocamentos de profissionais da Contratada, quando necessários e vinculados a atendimentos técnicos, serão providenciados pela Contratada.

6.1.1.14. A área atualmente destinada aos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito da CLDF, poderá ser verificada pela Contratada por intermédio de vistoria, por meio de autorização expressa e escrita desta Câmara Legislativa.

6.1.1.15. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos, que observarão o padrão de equipamentos fornecidos aos servidores desta Casa de Leis, não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste termo, cabendo à Contratada, nesses casos, o completo fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.

6.1.1.16. O espaço físico, o mobiliário, os equipamentos e a conectividade adequados para a prestação de serviços com atuação remota é de responsabilidade exclusiva da Contratada.

6.1.1.17. O serviço deverá assegurar ininterrupção, integridade, disponibilidade, confidencialidade, autenticidade, confiabilidade e resiliência das soluções de TI da CLDF, bem como cumprimento dos níveis mínimo de serviços estabelecidos pela CLDF.

6.1.1.18. A prestação dos serviços objeto deste termo de referência deve sempre ser iniciada obrigatoriamente por meio da abertura de Ordem de Serviço - OS que poderá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual.

6.1.1.19. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos, a quantidade mínima de profissionais para cada perfil, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento.

6.1.1.20. Durante a execução contratual, o órgão contratante realiza abertura de chamados que podem envolver, por exemplo: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes, resolução de problemas, entre outros.

6.1.1.21. A atuação do contratado deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, o contratado deverá registrar os incidentes, problemas, requisições de serviços, entre outros, na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI utilizada pela CLDF. Outra fonte de informações são os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automatizadas que geram requisições para atuação do contratado.

6.1.1.22. Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC da CLDF.

6.1.1.23. Todos os chamados derivados de requisição de mudança, de requisição de serviços, problemas, incidentes, entre outros, devem estar associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção daqueles abertos pelo próprio contratado, que neste caso devem ser avaliados pela CLDF.

6.2. **ESTIMATIVA DO VOLUME DE BENS OU SERVIÇOS (Art. 19, inc. II)**

6.2.1. Na tabela a seguir, encontram-se os quantitativos estimados de profissionais para a execução do contrato, de acordo com a forma de execução do objeto (presencial, híbrido ou remoto).

Tabela 20 - Quantidade de profissionais (N1, N2 e N3)

Perfil	Presencial	Híbrido	Remoto	Quantidade de Profissionais
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	X			1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	XXXX			4
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	XXXXXX			6
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação			X	1
Analista de suporte computacional Sênior		X	X	1,5
Administrador de sistemas operacionais Sênior			XX	1,75

Administrador de banco de dados Sênior			X	1
Analista de sistemas de automação Sênior			X	1
Analista de redes e de comunicação de dados Sênior			X	0,4
Analista de redes e de comunicação de dados Pleno			X	0,6
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno			X	1
Administrador em segurança da informação - Sênior			X	0,2
Administrador em segurança da informação - Pleno			X	0,6
Total				20,05

6.2.2. Entretanto, a contratada possui total gestão e responsabilidade sobre a equipe do contrato, o adequado dimensionamento, a formação das equipes e as alocações dos perfis e tipos profissionais adequados, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sem custos adicionais para esta Casa de Leis, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo e, principalmente, o atendimento aos níveis mínimos de serviço e de qualidade definidos neste Termo.

6.2.3. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.2.4. É relevante anotar que esses quantitativos foram dimensionados considerando a necessidade da CLDF, o que inclui a quantidade atual de servidores da Casa, de profissionais terceirizados e de visitantes que utilizam recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), bem como que necessitam de atendimento e suporte técnico de TI. Além disso, foram considerados os dados históricos e eventos que possam impactar o número de usuários durante a execução contratual. Por último, também foi considerada a maturidade dos processos de TI da CLDF, inclusive, da Gestão e Governança de TI, para efetiva utilização do contrato.

6.3. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO (Art. 19, inc. III)**

6.3.1. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o Contratante e a Contratada:

6.3.1.1. Ofício, correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o Contratante.

6.3.1.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o Contratante.

6.3.1.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o Contratante.

6.3.2. A Contratada deverá disponibilizar ainda um número de telefone para contato (durante o horário de funcionamento da CLDF), para acionamento do preposto, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da Contratada.

6.4. **FORMA DE PAGAMENTO (Art. 19, inc. IV)**

6.4.1. A equipe de gestão e fiscalização do contrato deve assegurar que todas as Categorias de Serviços possuam escopos de atuação adequadamente delimitados, de modo a ser possível identificar de forma clara as responsabilidades em relação aos serviços constantes dos catálogos de serviços, níveis mínimos de serviços associados, bem como condições e forma de execução dos serviços.

6.4.2. A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo.

6.4.3. O pagamento deverá ser calculado em função da quantidade de profissionais alocados para cada perfil profissional, conforme previsto na Ordem de Serviço, observando eventuais deduções por não atingimento dos níveis mínimos de serviços.

6.4.4. O pagamento dos serviços previstos para esta contratação é o de Faturamento Mensal (FM) do Valor Mensal dos Serviços (VMS), já abatido de eventuais glosas / Ajuste (NMS), previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

6.4.5. O VMS é definido em função da quantidade de profissionais previstos para cada perfil profissional nas respectivas ordens de serviço.

6.4.5.1. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

6.4.5.2. Fm = VMS - Ajuste (NMS)

6.4.5.3. Onde,

6.4.5.4. Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;

6.4.5.5. VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

6.4.5.6. Ajuste (NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

6.4.6. A forma de remuneração será por pagamento realizado com base no valor fixo definido para o contrato. Ao final do período, realiza-se apuração do alcance dos indicadores de níveis de serviços previstos neste Termo (Anexo III). Em seguida, caso seja aplicável, conforme o caso, há verificação das possíveis glosas oriundas de desatendimento aos padrões de qualidade (níveis de serviço), com observância às possíveis penalidades cabíveis.

6.4.6.1. A base para a definição do valor fixo mensal será a quantidade e os perfis profissionais mínimos estimados pela CLDF.

6.4.7. Os pagamentos serão efetuados pela CLDF, em moeda corrente nacional, mediante Ordem Bancária, de acordo com o Cronograma Físico-Financeiro, se existir, em até 30 dias úteis, contados do recebimento definitivo, e no valor correspondente ao somatório dos serviços efetivamente executados, segundo as medições efetuadas pela fiscalização. No caso de medição relativa à última fase, o pagamento somente será efetuado após o Recebimento Definitivo.

6.4.8. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

6.4.8.1. o prazo de validade;

6.4.8.2. a data da emissão;

6.4.8.3. os dados do contrato e do órgão CLDF;

6.4.8.4. o período de prestação dos serviços;

6.4.8.5. o valor a pagar; e

6.4.8.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.4.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

6.4.9.1. da regularidade fiscal, constatada por 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 mencionada no art. 68 da Lei n.º 14.133, de 2021;

6.4.9.2. da regularidade trabalhista, constatada através da emissão da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); e

6.4.9.3. do cumprimento das obrigações trabalhistas e contribuições sociais, correspondentes à nota fiscal ou fatura a ser paga pela Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF, se for o caso.

6.4.10. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento por culpa comprovada da CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data final do período de adimplemento até a data do efetivo pagamento.

6.4.11. A parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento, de acordo com a variação "pro rata tempore" do IPCA.

6.4.12. Nenhum pagamento será efetuado a contratada enquanto pendente de liquidação ou quando existir qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

6.4.13. A critério da CLDF, poderá ser utilizado o valor contratualmente devido para cobrir dívidas de responsabilidade da Contratada relativas a multas que lhe tenham sido aplicadas em decorrência de irregular execução contratual.

6.5. **FORMA DE RECEBIMENTO**

6.5.1. Os critérios de aceitação são parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

6.5.2. A Contratada deve realizar o atendimento aos níveis mínimos de serviços e de qualidade previamente estabelecidos neste termo;

6.5.3. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste termo;

c) A contratada possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo.

6.5.4. A fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias deverá ser realizada pelo fiscal administrativo, conforme ANEXO IX deste termo de referência — roteiro para fiscalização administrativa do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias.

6.5.5. A fiscalização Técnica do objeto deverá ser realizada pelo fiscal técnico e abranger a verificação da qualidade dos serviços prestados, do atingimento aos objetivos de cada Ordem de Serviço, da observância aos prazos máximos definidos e da alocação da quantidade mínima de profissionais para cada perfil com a respectiva qualificação mínima prevista em cada ordem de serviço, documentando-se nos autos, conforme modelo de relatório previsto no Anexo X deste termo de referência — modelo de relatório de fiscalização técnica.

6.5.6. O fiscal administrativo deve promover a fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias dos profissionais alocados em cada ordem de serviço, conforme ANEXO IX deste termo de referência:

6.5.6.1. No início da execução dos serviços contratados;

6.5.6.2. Durante a execução das Ordens de Serviços;

6.5.6.3. Por ocasião da rescisão do contratado.

6.5.7. Relatórios de acompanhamento elaborados pela equipe de fiscalização:

6.5.7.1. Os relatórios de acompanhamento de serviços devem ser elaborados periodicamente pela equipe de fiscalização do contrato com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento.

6.5.7.2. Esse instrumento de controle deve possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços.

6.5.7.3. Logo, configuram-se em ferramentas imprescindíveis para fiscalização e gestão do contrato, proporcionando ainda a técnicos e gestores o acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TI como um todo.

6.5.7.4. A produção desse relatório deve se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão do contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pelo contratado.

6.5.8. Mensalmente, os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até quinze dias corridos, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, com observância ao definido no item 6.4 deste Termo de Referência, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

6.5.9. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

6.5.10. O fiscal técnico do contrato, com auxílio do fiscal requisitante, ou outro servidor indicado pela CONTRATANTE, realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.5.11. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

6.5.12. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previamente estabelecidos neste termo, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser

encaminhado ao Gestor do contrato, com observância ao definido no item 6.4 deste Termo de Referência.

6.5.13. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no prazo fixado pela CONTRATANTE, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e (ou) única medição de serviços, até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

6.5.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e (ou) única medição de serviços, até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório, ou em relatório posterior.

6.5.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pela CONTRATANTE, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.5.16. Mensalmente, os serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de até quinze dias corridos, pelo Gestor do contrato, contados do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

6.5.16.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e requisitante, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, com observância ao definido no item 6.4 deste Termo de Referência;

6.5.16.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções, com observância ao definido no item 6.4 deste Termo de Referência;

6.5.16.3. Emitir Termo Circunstanciado ou equivalente para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas, com observância ao definido no item 6.4 deste Termo de Referência;

6.5.16.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

6.5.16.5. Enviar a documentação pertinente ao setor responsável para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização.

6.5.17. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

6.5.18. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.5.19. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

6.5.20. Caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor deverá emitir comunicação à CONTRATADA, indicando as desconformidades e cláusulas contratuais pertinentes, solicitando as respectivas correções, com observância ao definido nos item 6.4 deste termo de referência.

7. MODELO DE GESTÃO (ART. 20)

7.1. Modelo de Gestão do Contrato

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

7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

7.1.4. A CLDF poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.5. Após nomeação da equipe de Gestão e Fiscalização contratual e após a emissão da Ordem de Serviço, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

7.1.6. A reunião ocorrerá em até cinco dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.1.7. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.1.7.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.1.7.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.1.7.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.1.7.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.1.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.1.8.1. O Fiscal Técnico do contrato, além de exercer as atividades elencadas no inciso II do art. 34 do AMD nº 71/2023 da CLDF, acompanhará a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.1.8.2. O Fiscal Técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.1.8.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o Fiscal Técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.1.8.4. O Fiscal Técnico do contrato informará ao Gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.1.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o Fiscal Técnico do contrato comunicará o fato

imediatamente ao Gestor do contrato.

7.1.8.6. O Fiscal Administrativo do contrato comunicará ao Gestor do contrato, 180 dias antes do encerramento do contrato, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual.

7.1.8.7. O Fiscal Administrativo do contrato, além de exercer as atividades elencadas no inciso IV do art. 34 do AMD nº 71/2023 da CLDF, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.1.8.8. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal Administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.1.8.9. O Gestor do contrato, além de exercer as atividades elencadas no inciso I do art. 34 do AMD nº 71/2023 da CLDF, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.1.8.10. O Gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.1.8.11. O Gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.1.8.12. O Gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas.

7.1.8.13. O Gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente, ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.1.8.14. O Gestor do contrato, com auxílio dos fiscais, elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.2. **Demais procedimentos relacionados ao Modelo de Gestão do Contrato**

7.2.1. A metodologia de avaliação da qualidade, os níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos pela CLDF, os mecanismos de inspeção, as ferramentas, as fontes de informação, as listas de verificação, a previsão de inspeções e diligências, os recursos humanos necessários, bem como os procedimentos de retenção, glosa e sanções no pagamento estão detalhados nos anexos deste Termo de Referência.

7.3. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (Arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021; AMD 71/2023, Art. 20, inc. IV)**

7.3.1. Os licitantes ou contratados serão responsabilizados administrativamente pelas seguintes infrações, nos termos do art. 155 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato; compreendido o atraso sem comprometimento de interesses da CLDF;
II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao funcionamento dos serviços da CLDF;
III - dar causa à inexecução total do contrato;
IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
V - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
VII - atrasar a execução ou a entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.3.2. Os licitantes ou contratados que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, com a garantia do contraditório e da ampla defesa, estão sujeitos às seguintes sanções, nos termos do art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021:

I - advertência, que é o aviso público, por escrito, emitido pela CLDF quando o licitante descumprir com quaisquer de suas obrigações, desde que não se trate de descumprimento que justifique a aplicação de penalidade mais grave;
II - multa, cumulável com as demais sanções, calculada na forma deste Ato, que não poderá ser inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta;
III - impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo prazo de até 3 anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, nos casos que justifiquem a imposição de penalidade mais grave do que a sanção referida no inciso III deste subitem.

7.3.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem 7.3.2 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do mesmo subitem.

7.3.4. As infrações previstas nos incisos I, II, III, IV, V, VII, IX e X do subitem 7.3.1 deste instrumento têm as seguintes definições, nos termos do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024:

I - A inexecução parcial do contrato, prevista no inciso I do subitem 7.3.1, compreende o atraso no início da execução contratual ou na entrega do bem e pelas seguintes ocorrências, além de outras estabelecidas no edital:
a) serviço iniciado em desacordo com o contrato;
b) descumprimento de prazo de entrega do serviço contratado sem justificativa ou consentimento da administração;
c) utilização de materiais em desacordo com o contrato sem justificativa ou consentimento da administração;
d) transferência a terceiros de parte da execução dos serviços contratados sem previsão contratual ou consentimento da administração;
e) entrega de item em desacordo com as especificações;
f) entrega de item em quantidade inferior àquela adjudicada.

II - A inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao funcionamento dos serviços da CLDF, prevista no inciso II do subitem 7.3.1, é o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela contratada.

III - A inexecução total do contrato, prevista no inciso III do subitem 7.3.1, compreende a recusa da prestação do serviço contratado ou a recusa em entregar o bem adjudicado e ainda:
a) a entrega parcial do serviço que, por suas características, não possa ser concluído por meio de nova contratação;

b) a entrega parcial de item que, por sua característica, somente tenha aplicação se entregue por completo.

IV - A falta de entrega de documentação exigida para o certame, prevista no inciso IV do subitem 7.3.1, sem prejuízo de outros atos que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual, ressalvadas exigências meramente formais ou falhas sanáveis, compreende:

a) entregar documentação em manifesta desconformidade com as exigências do instrumento convocatório;
b) fazer entrega parcial de documentação exigida no instrumento convocatório;
c) deixar de entregar documentação complementar exigida pelo Agente de contratação, necessária para a comprovação de veracidade e/ou autenticidade de documentação exigida no edital de licitação.

V - A não manutenção de proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, prevista no inciso V do subitem 7.3.1, sem prejuízo de outros atos que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual, compreende:

a) deixar de atender a convocações do agente de contratação durante o trâmite do certame ou atendê-las de forma insatisfatória;
b) deixar de encaminhar ou encaminhar em manifesta desconformidade com o instrumento convocatório as amostras solicitadas pelo Agente de contratação;
c) abandonar o certame;
d) solicitar a desclassificação após a abertura da sessão do certame

VI - O atraso da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, previsto no inciso VII do subitem 7.3.1, considera-se como sendo aquele que inviabilize o cumprimento das obrigações e importe em consequências graves para a Administração, observando-se o seguinte:

a) a conduta de inexecução parcial, que compreende a entrega do objeto fora do prazo previsto, até o limite de 30 dias corridos, sujeitará a contratada à sanção calculada na faixa entre 0,5% e 5% sobre o valor total da contratação ou da parcela não entregue, conforme o caso, considerando-se a gravidade do caso e o tempo de atraso;
b) a conduta de inexecução total, que é caracterizada pela entrega além do prazo limite de 30 dias corridos, sujeitando-se a contratada à sanção calculada na faixa entre 5% a 10% sobre o valor total da contratação, considerando-se a gravidade do caso e o tempo de atraso, facultando-se à Administração aceitar ou não o objeto em atraso;
c) No caso de atraso na entrega de objeto fora do prazo, é facultado à CLDF admitir tolerância de até 5 dias de atraso sem a aplicação da penalidade de multa.

VII - A fraude de licitação ou a prática de ato fraudulento na execução do contrato, prevista no inciso IX do subitem 7.3.1, é a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou que induza ou mantenha em erro agentes públicos da CLDF, com exceção da conduta disposta no inciso VIII do mesmo subitem.

VIII- O comportamento de modo inidôneo e o cometimento de fraude de qualquer natureza, previsto no inciso X do subitem 7.3.1, compreendem a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, sem prejuízo de outras práticas que venham a ser verificadas no decorrer da licitação ou da execução contratual.

7.3.5. Não será admitido pedido de prorrogação do prazo de entrega de bem ou serviço. Eventuais justificativas para o atraso incorrido pelo contratado apenas serão analisadas após a efetiva entrega do bem ou serviço e durante a fase destinada à defesa prévia.

7.3.6. Os emitentes das garantias contratuais serão notificados pela CLDF quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais que ensejem a rescisão contratual ou a aplicação de penalidade de multa em valor superior a 50% (cinquenta por cento) do valor atualizado do art. 75, inciso II, da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, salvo se houver valor a ser repassado à empresa suficiente para cobertura de eventuais obrigações e para cobrança da penalidade.

7.3.7. Os licitantes e terceiros que cometerem infrações durante a fase externa da licitação, que compreende todos os fatos e os atos praticados a partir da publicação do edital de licitação até a publicação do resultado, estão sujeitos às seguintes penalidades:

I – multa pecuniária, sobre o valor estimado da contratação, de:

a) 5% no caso de omissão, culposa ou dolosa, no envio de amostra convocada ou na documentação de habilitação exigida no certame após o aceite da proposta;
b) 15% no caso de o fornecedor apresentar documentação falsa, comportar- se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

II – impedimento de licitar e de contratar com o Distrito Federal pelo prazo de até 3 anos, para o licitante que descumprir as regras legais e editalícias, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, com adequação punitiva balizada pelo seguinte rol exemplificativo das condutas e períodos sancionatórios:

a) abandonar o certame após convocação de amostra: 6 meses;
b) não entregar documentação exigida para o certame após o aceite da proposta: 6 meses;
c) apresentar documentação falsa: 24 meses;
d) comportar-se de modo inidôneo: 24 meses;
e) cometer fraude fiscal: 36 meses;

III – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 e máximo de 6 anos, nos casos que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no inciso II deste subitem, quando o licitante:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa;
b) fraudar a licitação;
c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n.º 12.846, de 2013.

7.3.8. As sanções previstas no subitem 7.3.2 deste instrumento serão aplicadas, na fase contratual, que compreende todos os fatos e os atos praticados a partir da publicação do resultado da licitação ou do recebimento da nota de empenho até o termo final de todas as obrigações contratuais assumidas perante a CLDF, incluídas as obrigações de garantia, de acordo com as disposições seguintes:

I - A advertência, prevista no inciso I do subitem 7.3.2 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de inexecução parcial correspondente a:

a) ausência de habilitação fiscal, trabalhista;
b) falta de providência de reposição de pessoal;
c) outras condutas definidas no Estudo Técnico Preliminar - ETP ou no Termo de Referência - TR como hipóteses da aplicação da sanção de advertência (caso não sejam estabelecidas outras hipóteses, excluir essa alínea).

II - A multa a ser aplicada por descumprimento de obrigações assumidas por ata de registro de preços deverá ter como base a parte inadimplida.

III - O impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal, previsto no inciso III do subitem 7.3.2, será aplicado ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do subitem 7.3.1 deste instrumento, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

IV - A declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do subitem 7.3.2, será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do subitem 7.3.1 deste instrumento, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do referido subitem que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no inciso III do subitem 7.3.2, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

7.3.9. As infrações definidas no subitem 7.3.1 serão sancionadas de acordo com as disposições seguintes em conjunto com os critérios estabelecidos no subitem 7.3.10 deste instrumento, sem prejuízo da aplicação de outras disposições cominadas no edital ou contrato, quando a licitante ou a contratada:

I - Der causa à inexecução parcial do contrato: penalidade de advertência;
II - Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CLDF: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 3 anos e multa de 10% a 20% do valor do contrato/nota de empenho;
III - Der causa à inexecução total do contrato: penalidade de impedimento de licitar e contratar com Distrito Federal pelo período de 2 anos e multa de 5% a 10% do valor do contrato/nota de empenho;
IV - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, ressalvadas meras falhas formais e passíveis de saneamento: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 6 (seis) meses;
V - Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal período de 6 meses;
VI - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:
penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 4 meses e multa de 5% a 10% do valor do contrato/nota de empenho;
VII - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 4 meses e multa de 1% a 5% do valor do contrato/nota de empenho;
VIII - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato:
penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação ou contrato;
IX - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação ou contrato;
X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 3 anos e multa de 10% a 20% do valor estimado da contratação ou contrato;
XI - Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação.

7.3.10. A sanção é agravada ou atenuada conforme o juízo de adequação à infração praticada no caso concreto, considerando:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
II - as peculiaridades do caso concreto;
III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.3.11. A multa é calculada pela incidência do percentual preestabelecido sobre base de cálculo equivalente à parte inadimplida, salvo disposição em contrário.

7.3.12. A sanção prevista no inciso III do subitem 7.3.2 deste Ato pode, se justificável a imposição de penalidade mais grave, ser convertida na sanção prevista no inciso IV do mesmo subitem, pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos.

7.3.13. A aplicação das sanções previstas neste termo de referência não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

7.3.14. As multas cujo valor seja inferior aos respectivos custos de cobrança definidos pela CLDF podem, justificadamente e à discricionariedade da autoridade competente, ser convertidas em advertência nos casos em que tal medida não frustre o caráter pedagógico e preventivo o processo sancionatório.

7.3.15. São circunstâncias que agravam a sanção em 30% de sua pena- base, para cada agravante, até o limite máximo da sanção estabelecida na infração respectiva, as seguintes situações:

I – a comprovação de que a licitante tenha sido desclassificada ou inabilitada por não atender às condições do edital, sendo de notória identificação a impossibilidade de atendimento ao estabelecido no ato convocatório;
II – o conluio entre licitantes ou contratados para a prática da infração;
III – a apresentação de documento falso no curso do processo administrativo de apuração de responsabilidade;
IV – a reincidência;
V - a interposição de recursos infundados com nítido caráter protelatório do certame;
VI – a conduta deliberada da licitante de não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

7.3.16. Verifica-se a reincidência quando o infrator comete nova infração depois de responsabilizado definitivamente por infração anterior.

7.3.17. 8.3.17. Para efeito de reincidência:

I – considera-se a decisão proferida no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, se imposta a sanção de declaração de inidoneidade de licitar e contratar;
II – não prevalece a condenação anterior, se entre a data da publicação da decisão definitiva e a do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 anos;
III – não se verifica se tiver ocorrido a reabilitação em relação a infração anterior.

7.3.18. São circunstâncias atenuantes, que reduzem a sanção em até 30% para quaisquer das penalidades impostas, quanto o infrator:

I – não for reincidente;
II – procurar evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento
III – reparar o dano antes do julgamento;
IV – confessar a autoria da infração.

7.3.19. Considera-se não reincidente aquele que não tenha sido condenado definitivamente por infração administrativa prevista em lei ou que já tenha sido reabilitado.

7.3.20. O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeita o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou, se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

7.3.21. Não se aplica a regra prevista no subitem 7.3.20 se já houver ocorrido o julgamento ou, pelo estágio processual, revelar-se inconveniente a avaliação conjunta dos fatos.

7.3.22. O disposto no subitem 7.3.20 não afasta a possibilidade de aplicação da pena de multa compensatória cumulativamente à sanção mais grave.

7.4. ESTRUTURA DA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO (Art. 20, inc. VI)

7.4.1. A fiscalização do contrato, objeto deste Termo de Referência, será realizada pelo(a):

7.4.1.1. Comissão de Fiscalização, constituída pelo Gestor do contrato, Fiscais Técnicos e Administrativos(e respectivos substitutos).

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS (AMD Nº 57, DE 2023; AMD 71/2023, ART. 21)

8.1. O custo estimado total da contratação para o período de 24 meses é de R$ 4.099.530,96 (Quatro milhões, noventa e nove mil, quinhentos e trinta reais e noventa e seis centavos), conforme pesquisa de preços realizada pela equipe de planejamento da contratação e pelo NUINP (2056759 / 2057378).

8.2. Na tabela a seguir, estão os valores estimados para a contratação vertente.

Tabela 21 - Estimativa de preços

	Grupo	Item	Identificação do Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Estimado (R$)	Valor Mensal Estimado (R$)	Valor Anual (R$)	Valor Bienal (R$)
Único	Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI (catser 26980)	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Unidade	1	R$ 11.345,86	R$ 11.345,86	R$ 136.150,32	R$ 272.300,64
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Unidade	4	R$ 4.137,64	R$ 16.550,55	R$ 198.606,60	R$ 397.213,20
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Unidade	6	R$ 4.921,34	R$ 29.528,02	R$ 354.336,24	R$ 708.672,48
	Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI (catser 27014)	1	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Unidade	1	R$ 17.850,10	R$ 17.850,10	R$ 214.201,20	R$ 428.402,40
		2	Analista de suporte computacional Sênior	Unidade	1,5	R$ 12.673,90	R$ 19.010,85	R$ 228.130,20	R$ 456.260,40
		3	Administrador de sistemas operacionais Sênior	Unidade	1,75	R$ 12.475,71	R$ 21.832,49	R$ 261.989,88	R$ 523.979,76
		4	Administrador de banco de dados Sênior	Unidade	1	R$ 15.754,82	R$ 15.754,82	R$ 189.057,84	R$ 378.115,68
		5	Analista de sistemas de automação Sênior	Unidade	1	R$ 12.397,02	R$ 12.397,02	R$ 148.764,24	R$ 297.528,48
		6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Unidade	0,4	R$ 11.382,45	R$ 4.552,98	R$ 54.635,76	R$ 109.271,52
		7	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Unidade	0,6	R$ 10.619,35	R$ 6.371,61	R$ 76.459,32	R$ 152.918,64
		8	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Unidade	1	R$ 5.121,73	R$ 5.121,73	R$ 61.460,76	R$ 122.921,52
		9	Administrador em segurança da informação - Sênior	Unidade	0,2	R$ 16.537,30	R$ 3.307,46	R$ 39.689,52	R$ 79.379,04
		10	Administrador em segurança da informação Pleno	Unidade	0,6	R$ 11.983,83	R$ 7.190,30	R$ 86.283,60	R$ 172.567,20
				Total	20,05	-	R$ 170.813,79	R$ 2.049.765,48	R$ 4.099.530,96

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (ART. 22)

9.1. ESTIMATIVA DO IMPACTO FINANCEIRO (Art. 22, inc. I)

9.1.1. A estimativa do impacto orçamentário/financeiro considerou o período de 24 meses de duração do contrato, o que resulta na seguinte estimativa de despesa:

Tabela 22 - Estimativa anual da despesa

Exercício	Lote Único (grupos 1 e 2)
Primeiro Ano de Contrato (12 meses)	R$ 2.049.765,48
Segundo Ano de Contrato (12 meses)	R$ 2.049.765,48

9.2. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.2.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da CLDF.

9.2.1.1. Programa de Trabalho: PROGRAMA: GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE T.I - CLDF (01.126.8204.2557.2627).

9.2.1.2. Elemento de Despesa: 33.90.40 - SERVIÇOS DE TEC. DA INFOR. E COMUNICAÇÃO/PESSOA JURÍDICA.

10. REGIME DE EXECUÇÃO (ART. 23)

10.1. O regime de execução do contrato será de empreitada por preço global.

11. VISTORIA (FACULTATIVA)

11.1. Fica facultado a licitante realizar vistoria presencial ou reunião telepresencial, a critério da licitante, de segunda a sexta, das 09h às 18h, por meio de agendamento pelos telefones (61) 3348-8399 ou (61) 3348-9201 ou pelo endereço eletrônico dmi@cl.df.gov.br, para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao objeto licitado, bem como para verificar todas as informações relativas a sua descrição.

11.2. A licitante não poderá alegar desconhecimento das características técnicas dos serviços, mesmo que opte por não vistoriar as condições dos equipamentos distribuídos pelas diversas unidades da CLDF, bem como das condições dos respectivos ambientes.

12. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR (ART. 24)

12.1. Modalidade e tipo de licitação: licitação do tipo Pregão Eletrônico conforme disposto no inciso I, art. 28, da Lei n. 14.133/21, visto se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado.

12.2. Será adotado o critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

12.3. Condições de participação: não é admitida a subcontratação do objeto contratual, nem o parcelamento da contratação, tampouco a participação de empresas reunidas em consórcio ou cooperativas.

12.3.1. Justificativa:

12.3.2. Singularidade do Serviço e Complexidade Técnica: Existem empresas no mercado com capacidade de executar os serviços e por isso o não parcelamento simplificará a gestão do contrato e não prejudicará a competição. O projeto de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI envolve a gestão de sistemas críticos e serviços essenciais que requerem uma alta coordenação direta e uma comunicação eficaz entre a equipe técnica e a administração da CLDF. A divisão de responsabilidades entre diferentes empresas pode levar a desafios significativos na gestão integrada do contrato, aumentando riscos de falhas e dificuldades na atribuição de responsabilidades claras em caso de problemas técnicos ou falhas no serviço.

12.3.3. Controle e Supervisão Efetivos: A necessidade de estabelecer um ponto único de responsabilidade é crítica para a administração eficiente e eficaz dos serviços contratados. Empresas operando em consórcio podem complicar a governança e o controle operacional, diluindo a clareza sobre quem é efetivamente responsável por cada aspecto do serviço. Isso poderia prejudicar a capacidade da CLDF de garantir respostas rápidas e efetivas a incidentes e requisitos operacionais urgentes.

12.3.4. Experiência e Capacidade Financeira: A CLDF órgão busca contratar uma empresa que não apenas tenha robustez operacional, técnica e financeira, mas também experiência comprovada e capacidade de investimento em tecnologias de ponta e inovações necessárias para a entrega de serviços de TI de alta qualidade. A estrutura de um consórcio pode mascarar deficiências individuais de suas empresas componentes, onde a análise da capacidade financeira e técnica torna-se mais complexa e menos transparente.

12.3.5. Riscos Contratuais e Operacionais: Consórcios, por sua própria natureza, podem enfrentar desafios internos como mudanças de liderança, discordâncias estratégicas entre os consorciados ou mesmo instabilidade financeira de um dos membros, afetando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados. A estabilidade contratual é de suma importância para a continuidade dos serviços de TI, essenciais para o funcionamento da CLDF.

12.3.6. Conformidade com a Legislação: Embora a Lei 14.133/2021 permita a participação de consórcios, ela também estipula que a administração pode, mediante justificação adequada, estabelecer condições específicas no edital para proibir tal participação. A decisão de não permitir consórcios e cooperativas está alinhada com a necessidade de garantir a máxima eficiência, segurança e responsabilidade na execução dos serviços contratados.

13. QUALIFICAÇÃO JURÍDICA E TÉCNICA

13.1. A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação de ao menos um Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui:

13.1.1. Experiência na execução de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação em ambiente computacional com, no mínimo:

a) 150 ativos físicos de infraestrutura de TI (qualquer equipamento de TI não utilizado diretamente por usuário final, tais como Switches Ethernet e FC, servidores de rede físicos, blade, servers, unidades de armazenamento etc.);

b) 130 servidores virtuais utilizando sistemas operacionais Linux e Windows;

c) 20 instâncias de banco de dados;

d) 2 unidades de armazenamento de dados (storage) e

e) 2 equipamentos de segurança digital (firewall).

f) 2000 usuários ativos

13.1.2. Experiência em monitoramento de infraestrutura de TI em ambiente computacional com, no mínimo, 200 ativos e serviços de TI, com utilização de ferramenta automatizada.

13.1.3. Experiência em implantação, operação e administração de Central de Serviço (N1, N2 e N3), com uso e customização de solução de gerenciamento de serviços, criação de painéis de controle (dashboards), na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

13.1.4. Experiência em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, com melhoria contínua e com base nas práticas ITIL v3 ou superior, com no mínimo as seguintes práticas/processos, customizados na ferramenta de ITSM: atendimento/cumprimento de requisição; gerenciamento de requisição de serviço; gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de mudanças/habilitação de mudanças; gerenciamento de liberações; gerenciamento do conhecimento/gestão do conhecimento/base de conhecimento.

13.2. Poderão ser somados atestados para comprovação das quantidades exigidas, em períodos concomitantes.

13.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após o encerramento do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.4. A licitante, caso solicitado, em caráter de diligência, deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, disponibilizando, cópia do contrato e/ou Notas Fiscais, dentre outros documentos idôneos necessários que deram suporte à contratação, contendo endereço atual da contratante e local em foram fornecidos os equipamentos e prestados os serviços.

13.5. Da análise de exequibilidade das propostas.

13.5.1. A CLDF irá realizar a análise da planilha de formação de custos das licitantes, observando o disposto na Súmula nº 262 TCU, em relação à necessidade de assegurar à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

13.5.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

13.5.3. São exemplos de critérios de presunção relativa de inexequibilidade:

a) valor global da proposta inferior à 75% do patamar de preço definido;

b) ausência ou valores irrisórios nos elementos de custos relacionados à cobertura tributária;

13.5.4. A definição do patamar de preço abaixo do qual há presunção relativa de inexequibilidade deve ser documentada e utilizar critérios objetivos.

14. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

14.1. Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD -, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado, ou ilícito de dados.

14.2. A contratada obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do AMD 85/2022.

14.3. Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

14.4. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6o, 7o e 11 da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

14.5. É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observados as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011.

14.6. Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais, ou de indevido acesso a informações sigilosas, ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e da Lei 12.527/2011.

14.7. Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que encerre tratamento de dados, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação.

14.8. Não haverá tratamento específico de dados pessoais para esta contratação.

15. GARANTIA CONTRATUAL

15.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis após sua assinatura, na forma do art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O prazo estabelecido no subitem acima não se aplica nos casos em que a CONTRATADA optar pela modalidade seguro garantia. Nesse caso, a prestação da garantia deverá ocorrer no prazo de 1 (um) mês contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, em conformidade com o estabelecido no § 3º do art. 96 da Lei 14.133/21.

16. ÍNDICE DE CORREÇÃO MONETÁRIA (ART. 25)

16.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

16.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

17. ASSINATURAS

Portaria do Secretário-Geral nº 286, de 27 de novembro de 2023

Tabela 23 - Equipe de Planejamento para esta contratação

NOME	MATRÍCULA	LOTAÇÃO	FUNÇÃO
Jefferson Moura Paravidine	22.751	CMI	INTEGRANTE REQUISITANTE
Eliandra Isys Sandes Belle	24.409	CMI	INTEGRANTE TÉCNICO
Hugo de Paula Santos	24.423	SEATI	INTEGRANTE TÉCNICO
Ricardo Campos Silva	23.931	SEATI	INTEGRANTE TÉCNICO SUBSTITUTO
Guilherme Menezes Ramos	23.766	NUAQ	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

18. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

18.1. Aprovo este Termo de Referência e atesto sua conformidade às disposições do AMD nº 71 de 2023 da CLDF, bem como à Lei 14.133/2021.

JEFFERSON MOURA PARAVIDINE
Diretor da DMI

19. ANEXOS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

19.1. Anexo I — Requisitos Tecnológicos
19.2. Anexo II — Qualificação dos Profissionais
19.3. Anexo III — Indicadores de Níveis de Serviço
19.4. Anexo IV — Atividades
19.5. Anexo V — Ambiente Tecnológico da CLDF
19.6. Anexo VI — Termo de Compromisso e de Confidencialidade de Informações
19.7. Anexo VII — Catálogo de Serviços de TI da CLDF
19.8. Anexo VIII — Modelo de Proposta de Preços (Planilha de Custos e Formação de Preços)
19.9. Anexo IX — Roteiro para fiscalização administrativa do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias

19.10. Anexo X — Modelo de Relatório de Fiscalização Técnica

ANEXO I
REQUISITOS TECNOLÓGICOS

1. **Requisitos Tecnológicos**

1.1. Dispor de equipe técnica necessária e suficiente para atendimento aos níveis de serviços previamente estabelecidos neste termo;
1.2. Prover serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito da CLDF, e dispor de equipe especializada nas seguintes Categorias de Serviços:

Tabela 01 - Categorias de Serviços

Grupo	Descrição das Categorias
Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI(catser 26980)	Central de Serviços de TI de Primeiro Nível
	Central de Serviços de TI de Segundo Nível
	Gerenciamento de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação
Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI(catser 27014)	Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI
	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
	Sustentação de Infraestrutura para Plataformas
	Backup e Armazenamento de Dados
	Sustentação de Banco de Dados
	Sustentação de Redes e Conectividade
	Monitoramento de Serviços de TI
	Segurança da Informação
	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI

1.2.1. A estrutura inicialmente definida poderá sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação da CLDF à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

1.3 Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI

1.3.1. Central de Serviços de TI de Primeiro Nível — (CSTI-N1)

a) Primeiro ponto de contato para suporte aos usuários, resolução de questões e direcionamento para níveis superiores, conforme necessário. A equipe será responsável por prover atendimento inicial aos usuários da CLDF, resolvendo requisições e incidentes de baixa e média complexidade e registrando chamados para escalonamento, quando necessário.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados, de perfil pleno, em razão da necessidade de ampla cobertura e resposta ágil na prestação administrativa e legislativa realizada pela CLDF.

1.3.2. Central de Serviços de TI de Segundo Nível — (CSTI-N2)

a) A equipe será responsável pelo suporte técnico avançado para questões não resolvidas de forma remota pela CSTI-N1, o que inclui atendimento em campo e suporte a eventos. A equipe terá atuação focada no suporte técnico em campo, para atendimento de hardware, software e conectividade, nas requisições e incidentes de média complexidade escalonados pelo N1 e na implementação de soluções de contorno e definitivas para os problemas identificados.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, em razão da necessidade de ampla cobertura e resposta ágil na prestação administrativa e legislativa realizada pela CLDF.

1.3.3. Gerenciamento de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação

a) Assegurar a excelência do Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF, com foco no monitoramento dos chamados e na satisfação do usuário, para garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos por esta Casa de Leis.
b) Supervisionar as equipes da CSTI-N1 e da CSTI-N2 (Grupo 1), garantindo o cumprimento dos SLAs e a qualidade no atendimento.
c) O profissional atuará no aprimoramento e melhoria contínua dos serviços de TI da CLDF, por intermédio de abordagem integrada baseada em DevOps e DevSecOps, alinhada às melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pelo ITIL e apoiado pelo uso de ferramentas especializadas.
d) O profissional deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
e) Em razão da criticidade, amplitude, complexidade, diversidade e regime da operação da área de TI da CLDF, o serviço deve ser prestado por profissional capacitado e experiente, com perfil sênior e gerencial.

1.4. Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI

1.4.1. Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI

a) A equipe será responsável por estruturar os serviços da Contratada, pelo menos inicialmente, em etapas, de modo a organizar os trabalhos, com o fito de apoiar esta Câmara Legislativa na evolução da maturidade dos processos, projetos e ambiente de tecnologia da informação;
b) A equipe terá atuação focada na identificação e modelagem de processos ITIL já existentes na CLDF, bem como na recomendação de implantação de práticas e processos ITIL;
c) A equipe deverá ter capacidade de estruturar a ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF (atualmente GLPI), bem como de realizar configuração e automação de processos nessa ferramenta;
d) A equipe deverá, ainda, criar dashboards, formulários de apoio, bem como gerar e entregar relatórios mensais e sob demanda, relativos aos serviços prestados pela Contratada;
e) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência;
f) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, em razão da necessidade de ampla cobertura e resposta ágil na prestação administrativa e legislativa realizada pela CLDF.

1.4.2. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

a) Assegurar a disponibilidade, desempenho e atualização das aplicações utilizadas pela CLDF. A equipe será responsável pela administração e gerenciamento dos servidores de aplicação, com foco na instalação, customização e manutenção de softwares, aplicativos e equipamentos relacionados aos serviços corporativos homologados para uso na CLDF.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, com consideração da alta criticidade dos sistemas e serviços da CLDF, bem como pela necessidade de ampla cobertura e resposta ágil na prestação administrativa e legislativa realizada pela CLDF.

1.4.3. Sustentação de Infraestrutura para Plataformas

a) Manter a infraestrutura de plataformas tecnológicas que suportam as operações da CLDF. A equipe será responsável pela administração e gerenciamento de plataformas, com foco na instalação, customização e manutenção de softwares, aplicativos e equipamentos corporativos homologados para uso na CLDF e relacionados às plataformas da CLDF.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) Além disso, a equipe também será responsável pelo monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF, bem como sustentação e atualização da plataforma de monitoramento.
d) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, com consideração da alta criticidade e complexidade das plataformas, dos sistemas e serviços da CLDF, bem como pela necessidade de ampla cobertura e resposta ágil na prestação administrativa e legislativa realizada pela CLDF.

1.4.4. Backup e Armazenamento de Dados

a) Garantir a integridade, disponibilidade e segurança dos dados da CLDF. A equipe terá atuação focada na instalação e customização de softwares, aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos da CLDF. Além disso, esse time terá atuação focada no gerenciamento da solução de backup, com base nas diretrizes de Backup e Recuperação de Dados Digitais da CLDF.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) Trata-se de serviço de atendimento avançado de resolução de incidentes e problemas. O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, considerando o tratamento de eventuais incidentes, necessidade de acompanhamento sistemático dos backups no âmbito da CLDF, o impacto decorrente de indisponibilidades dos serviços correlatos na disponibilidade de serviços de TI e, sobretudo, a interdependência desse serviço com a continuidade de negócio.

1.4.5. Sustentação de Banco de Dados

a) A equipe terá como foco principal a administração dos sistemas de banco de dados e respectivas extensões, com ênfase nos sistemas críticos relacionados, nos sistemas de informática para Aplicações Estratégicas, Operações-Chave e Aplicações de Suporte, consoante documento SEI 1551896. Por exemplo, mas não exaustivamente, a recursos humanos, folha de pagamento, processo administrativo, processo legislativo eletrônico, entre outros.
b) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
c) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Sênior, considerando a criticidade dos sistemas, a materialidade, relevância e abrangência dos serviços prestados pela CLDF à população do Distrito Federal, bem como a necessidade de agilidade no tratamento dessas demandas. Essa configuração visa garantir resiliência, segurança, integridade e disponibilidade das informações e dos dados essenciais a operação da CLDF.

1.4.6. Sustentação de Redes e Conectividade

a) Manter a infraestrutura de rede da CLDF operacional, segura e atualizada.
b) A equipe terá atuação focada na administração, gerenciamento e suporte à Infraestrutura de Redes, por meio do apoio ao gerenciamento da infraestrutura de rede, o que inclui gerenciamento de Switches, rede WLAN e DNS Externo;
c) O time também terá atuação focada na Implementação de monitoramento e gerenciamento centralizados, o que inclui Monitoramento de Rede, Gestão de Ameaças, geração de Relatórios e Análise; suporte, o que inclui Análise de Risco e Conformidade e Suporte Técnico.
d) A equipe também terá atuação focada na segurança de rede, o que inclui Firewall e Controle de Acesso, Inspeção de Conteúdo, Prevenção contra Ameaças Avançadas, VPN e Gestão de Vulnerabilidades; Segurança de Acesso à Rede, o que inclui Autenticação e Controle de Acesso, Segurança de Dispositivos IoT e BYOD, Segurança de Wireless LAN, Serviço de Controle de Acesso à Rede (NAC).
e) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste Termo de Referência.
f) A administração e suporte à rede deve ser realizada por profissionais capacitados, experientes e com conhecimento avançado de Infraestrutura de Redes, de perfil Pleno e Sênior, especialmente em razão da complexidade, amplitude e diversidade de ativos na CLDF.

1.4.7. Monitoramento de Serviços de TI

a) A equipe terá atuação focada nos serviços de monitoramento e gestão de eventos dos ativos de rede e do datacenter da infraestrutura de TI da CLDF, em regime 24x7x365, com execução remota por intermédio de Centro de Operações de Rede;
b) A equipe é responsável por estruturar, suportar e configurar a ferramenta de monitoramento utilizada pela CDLF, durante o período contratual;
c) A equipe realizará o monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF, bem como sustentação e atualização da plataforma de monitoramento, em regime de monitoramento 24x7x365;
d) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Pleno e Sênior.
e) A alocação de profissional Sênior é justificada em razão da criticidade e complexidade da plataforma.
f) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.

1.4.8. Segurança da Informação

a) Proteger as informações da CLDF contra ameaças e garantir a conformidade com as políticas de segurança. A equipe terá atuação focada na operação, administração e manutenção do conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TI da CLDF, por meio de atividades de apoio, como, por exemplo, o tratamento de incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de segurança de TI da CLDF.
b) A equipe também terá atuação focada na segurança de rede, o que inclui Firewall e Controle de Acesso, Inspeção de Conteúdo, Prevenção contra Ameaças Avançadas, VPN e Gestão de Vulnerabilidades; Segurança de Acesso à Rede, o que inclui Autenticação e Controle de Acesso, Segurança de Dispositivos IoT e BYOD, Segurança de Wireless LAN, Serviço de Controle de Acesso à Rede (NAC).
c) A equipe deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
d) O serviço deve ser prestado por profissionais capacitados e experientes, de perfil Pleno e Sênior, tendo em vista o impacto e riscos decorrentes de incidentes de segurança da informação ou configurações inadequadas dos ativos relacionados, o que pode resultar em indisponibilidade do negócio por elevados períodos, perda de dados e prejuízo para imagem da CLDF.

1.4.9. Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI

a) Assegurar a excelência operacional da Infraestrutura de TI da CLDF, com foco na confiabilidade, disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade, operacionalidade, segurança, desempenho e resiliência dessa infraestrutura, com abordagem integrada baseada em DevOps e DevSecOps, alinhada às melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pelo ITIL e apoiada pelo uso de ferramentas especializadas.
b) Supervisionar as equipes de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI (Grupo 2), garantindo o cumprimento dos SLAs e a qualidade no atendimento.
c) O profissional atuará no aprimoramento e melhoria contínua dos serviços de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI da CLDF, o que é importante para dar continuidade ao amadurecimento do gerenciamento de processos da área de TI da CLDF.
d) O profissional deverá ter capacidade de atuação, referente a sua área, nas atividades descritas no Anexo IV deste termo de referência.
e) Em razão da criticidade, amplitude, complexidade, diversidade e regime da operação da área de TI da CLDF, o serviço deve ser prestado por profissional capacitado e experiente, com perfil sênior e gerencial.

1.5. A estrutura inicialmente definida poderá sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação da CLDF à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

1.6. O Ambiente Tecnológico e o Catálogo de Serviços de TI da CLDF estão descritos nos Anexo V e VII deste termo de referência, respectivamente

---

ANEXO II
QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TI da CLDF

1.1. Qualificação mínima dos profissionais do contrato

1.1.1. A CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas respectivas categorias, tanto para o Grupo 1 quanto para o Grupo 2, de modo a garantir qualidade no serviço executado, utilização das práticas ITIL, bem como foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI da CLDF.
1.1.2. Esses profissionais serão gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que a CLDF possa obter o menor tempo de resposta, para quaisquer incidentes ocorridos no ambiente de Infraestrutura Tecnológica desta Casa de Leis, bem como possa manter a excelência nos serviços de TI.
1.1.3. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CLDF e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança da Câmara Legislativa, em que é possível a execução ou a operacionalização remota.
1.1.4. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.
1.1.5. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA, de forma a atender às demandas, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste termo.
1.1.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da CLDF ou remotamente.
1.1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações mínimas solicitadas neste termo.
1.1.8. As competências descritas neste tópico podem estar presentes em diversos profissionais ou estarem acumuladas em um mesmo colaborador. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, com o fito de garantir os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste termo de referência.
1.1.9. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam a todos os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência. Isso tanto para os profissionais alocados aos serviços rotineiros do contrato ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.
1.1.10. A Contratada deverá indicar um profissional (Preposto) responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços descritos neste termo, o qual deverá estar disponível presencialmente, sempre que solicitado, em horário comercial na sede da CLDF, bem como estar acessível nos demais horários. Além disso, a Contratada deverá indicar formalmente ao menos um substituto, para momentos de ausência ou indisponibilidade do Preposto titular.
1.1.11. As funções de Preposto, Gerente de infraestrutura de TI e Gerente de suporte técnico de TI não poderão ser acumuladas por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas.
1.1.12. Excepcionalmente será permitida acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que seja comunicado formal e tempestivamente ao gestor do contrato, com indicação do prazo de início e término dessa acumulação.
1.1.13. A seguir estão descritos os principais papéis e responsabilidades por parte da contratada:

I) Preposto da Contratada: responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com a CLDF, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
1.1.14. Compete ao Preposto responder por questões administrativas inerentes aos serviços contratados e com autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato e das disposições deste termo.
1.1.15. Na reunião inicial do contrato, a contratada deve designar formalmente o preposto titular e o respectivo substituto.
1.1.16. O preposto deve prezar pelo acompanhamento dos prazos contratuais e mecanismos formais de comunicação informados neste Termo.
1.1.17. O preposto deverá estar disponível em horário comercial para a CLDF. Não há requisito de presencialidade na CLDF para esse profissional. Todavia, deverá comparecer presencialmente quando requisitado por esta Casa de Leis.
1.1.18. O profissional preposto titular e o respectivo substituto, quando em exercício, não poderão se dedicar à atividade de supervisão e (ou) gerência, de forma que não poderá ser responsável pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais, bem como não deverá atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos supervisores.
1.1.19. O preposto não poderá assumir mais de um papel no contrato.

II) Gerentes Técnicos de Serviços da Contratada: profissionais descritos nos perfis constantes deste termo de referência, responsáveis por gerenciar as equipes encarregadas pelos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (N1, N2 e N3), com oferecimento de suporte e garantia de que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Esses profissionais são responsáveis por acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços, para cada categoria de serviço.
1.1.20. Esses profissionais devem se dedicar à atividade de gerência e (ou) supervisão, de modo que não podem ser responsáveis pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais, tampouco devem atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos gerentes.
1.1.21. Os gerentes não poderão assumir mais de um papel no contrato.

III) Profissionais Técnicos: profissionais descritos nos perfis constantes deste termo de referência, os quais são responsáveis por executar as atividades técnicas esperadas e descritas neste termo.
1.1.22. A definição dos perfis profissionais mínimos efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à Contratada, com vistas ao atendimento de todos os requisitos definidos neste termo.
1.1.23. Além dos requisitos específicos para cada perfil, os profissionais designados pela contratada para prestar os serviços também devem possuir no

mínimo as seguintes habilidades e competências:
a) Bom relacionamento interpessoal;
b) Vontade de aprender;
c) Predisposição para disseminação de conhecimento;
d) Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo, frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, as quais fazem parte da área de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação;
e) Capacidade de expressar-se bem, corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
f) Capacidade de organização e espírito de equipe;
g) Criatividade e iniciativa;
h) Facilidade para se adaptar às normas, aos regulamentos estabelecidos e às respectivas mudanças;
i) Dinamismo, firmeza e paciência, para atuar com atendimento a usuários de serviços de TI;
j) Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TI;
k) Demais soft skills, como, por exemplo, inteligência emocional, atitude positiva, solução de problemas, integridade, comunicação eficaz, empatia, trabalho em equipe e resolução de conflitos;
l) Pleno domínio técnico da sua área de atuação.

1.1.24. Para definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional, a contratada deve observar as características e requisitos descritos nos Anexos deste termo de referência: Requisitos, Qualificação Profissional, Indicadores de Níveis de Serviço, Atividades, Ambiente Tecnológico e Catálogo de Serviços de TI da CLDF.
1.1.25. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito da CLDF.
1.1.26. Para o Grupo 1, em razão de se tratar de ambiente de menor criticidade e (ou) complexidade, há quantidade maior de profissionais do tipo pleno.
1.1.27. Para o Grupo 2, pelo motivo de se tratar de ambiente em que se necessitam determinadas certificações ou habilidades técnicas mais específicas para operacionalização, há quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.
1.1.28. É importante destacar que a Contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus respectivos profissionais, com o fito de assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não será admitido que a CLDF custeie cursos e (ou) treinamentos aos profissionais da Contratada.
1.1.29. Observa-se que as qualificações requeridas neste termo para os profissionais de cada categoria de serviço preveem certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades, para exercer serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito desta Casa de Leis.
1.1.30. A contratada deve assegurar, durante a execução do contrato, que os profissionais designados demonstrem proficiência técnica no ambiente tecnológico da CLDF.
1.1.31. Isso porque estarão envolvidos em todas as tarefas de prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.
1.1.32. Essa responsabilidade inclui a consideração de todas as tecnologias relevantes e das habilidades técnicas correlatas necessárias para garantir o pleno funcionamento dos sistemas e processos desta Casa Legislativa.
1.1.33. Ademais, a Contratada deve estar apta a manejar avanços tecnológicos, mesmo aqueles não expressamente previstos neste termo, com o fito de manter a qualidade dos serviços e, sobretudo, o atendimento aos níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Grupo 1: Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI

Central de Serviços de TI de Primeiro Nível – (CSTI-N1)

e

Central de Serviços de TI de Segundo Nível – (CSTI-N2)

1.2. Qualificação mínima do Gerente da Central de Atendimento a Usuários de TI da CLDF

a) O profissional para gerência da CSTI-N1 e da CSTI-N2 deverá possuir no mínimo as seguintes qualificações:

1.2.1. Certificações e certificados:

Certificação ITIL Foundation, versão 4 ou superior;
Certificação MS-102 (Microsoft 365 Administrator);
Certificação Microsoft MD-102: Endpoint Administrator (ou equivalente);
Certificado de treinamento em curadoria de conteúdo para ChatBot, com carga horária mínima de vinte horas;
Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de vinte horas;
Certificado HDI-ADM — Administração de Níveis de Serviços em TI (ou equivalente);
Certificação HDI KCS Principles - Knowledge-Centered Service;
Certificação HDI-SCM — Gerenciamento do Centro de Suporte.

1.2.2. Capacitação:
a) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou de qualquer curso de nível superior de graduação acrescido de certificado de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de, no mínimo, 360 horas/aula, fornecidos por instituição reconhecida pelo MEC.

1.2.3. Experiência:
a) Experiência mínima de oito anos em cargo de gerência e (ou) supervisão em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com no mínimo 1000 (mil) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação, com no mínimo cinco profissionais subordinados;
b) Experiência de no mínimo dois anos em ferramentas de gerenciamento de helpdesk e ativos de TI (GLPI ou equivalente);
c) Experiência com operação, administração e manutenção de plataformas de gestão para endpoints Windows, como, por exemplo, o Microsoft Endpoint Configuration Manager — MECM (ferramentas para inventário, distribuição de software, gestão de patches, geração de imagens e gestão de definições e segurança);
d) Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas;
e) Experiência com operação, administração e manutenção de ferramentas para serviços de diretório, como, por exemplo, o Microsoft Active Directory (AD);
f) Conhecimentos em métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
g) Possuir experiência em atividades de implantação, administração, manutenção e gestão de Base de Conhecimentos corporativa de TI;
h) Experiência com configuração de regras para controlar e personalizar recursos no ambiente de trabalho de contas de utilizadores e de computadores,

como, por exemplo, a funcionalidade Microsoft Group Policy Object (GPO);
i) Conhecimentos em aplicação de software para gerenciar dispositivos baseados na plataforma Intel vPro na nuvem, como, por exemplo, o Intel EMA.
j) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI, com base nos frameworks ITIL e COBIT;
k) Sólidos conhecimentos em soluções de segurança para detectar, investigar e responder a incidentes de segurança avançados, como, por exemplo, o Kaspersky Endpoint Detection and Response (EDR);
l) Ter conhecimento básico da língua inglesa, em nível técnico.
m) Deverá possuir capacidade gerencial para tratar com a CLDF de todos os assuntos técnico-administrativos pertinentes ao contrato, com observância às disposições estabelecidas neste termo.

1.3. Qualificação mínima do Profissional para execução de serviço na CSTI-N1

1.3.1. Certificados:
a) Certificado de curso Microsoft 365 Certified: Fundamentals (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração;
b) Certificado de curso de no mínimo vinte horas no Microsoft Windows 10 ou superior;
c) Certificado de curso Microsoft MD-102: Endpoint Administrator (ou equivalente), com no mínimo quinze horas de duração;
d) Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de vinte horas;
e) Certificado de curso HDI Customer Service Representative (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração;
f) Certificado de curso HDI KCS FOUNDATION (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração.

1.3.2. Capacitação:
a) Ter treinamento em ITIL, versão 4 ou mais atual, com carga horária mínima de 24h (vinte e quatro) horas;
b) Possuir pelo menos uma das seguintes formações:
c) Diploma de Curso Técnico Profissionalizante na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou
d) Diploma de curso de nível superior de graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.3.3. Experiência:
a) No mínimo, três anos de experiência em atividade de atendimento a usuários corporativos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
b) Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros);
c) Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
d) Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
e) Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas, para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10, 11 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.
f) Conhecimentos básicos da língua inglesa, em nível técnico.
g) A comprovação das qualificações exigidas para esse profissional poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.4. Qualificação mínima do Profissional para execução de serviço na CSTI-N2.

1.4.1. Certificados
a) Certificado de curso de Microsoft 365 Certified: Fundamentals (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração;
b) Certificado de curso de no mínimo vinte horas no Microsoft Windows 10 ou superior;
c) Certificado de curso Microsoft MD-102: Endpoint Administrator (ou equivalente), com no mínimo quinze horas de duração;
d) Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de vinte horas;
e) Certificado de curso HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician (ou equivalente);
f) Certificado de curso HDI KCS FOUNDATION (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração.

1.4.2. Capacitação
a) Ter treinamento em ITIL, versão 4 ou mais atual, com carga horária mínima de 24h (vinte e quatro) horas;
b) Ter participado de curso formal de montagem e configuração de microcomputadores, com no mínimo vinte horas;
c) Possuir pelo menos uma das seguintes formações:
d) Diploma de Curso Técnico Profissionalizante na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou
e) Diploma de curso de nível superior de graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.4.3. Experiência
a) No mínimo, cinco anos de experiência em atividade de atendimento a usuários corporativos de TI;
b) Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros);
c) Conhecimentos de confecção de cabos, instalação de pontos de rede e organização de patch cords em racks;
d) Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
e) Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
f) Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas, para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e 11 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores;
g) Ter conhecimento de operação e manutenção de microcomputadores, em nível de hardware, configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
h) Conhecimentos básicos da língua inglesa, em nível técnico;
i) A comprovação das qualificações exigidas para esse profissional poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.5. Qualificação mínima do Profissional de base de conhecimento na CSTI-N2.

1.5.1. Certificados
a) Certificado de curso de Microsoft 365 Certified: Fundamentals (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração;
b) Certificado de curso de no mínimo vinte horas no Microsoft Windows 10 ou superior;
c) Certificado de curso Microsoft MD-102: Endpoint Administrator (ou equivalente), com no mínimo quinze horas de duração;
d) Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;
e) Certificado de curso HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician (ou equivalente);
f) Certificado de curso HDI KCS FOUNDATION (ou equivalente), com no mínimo oito horas de duração;
g) Certificado de curso HDI KCS Principles - Knowledge-Centered Service (ou equivalente).

1.5.2. Capacitação
a) Ter treinamento em ITIL, versão 4 ou mais atual, com carga horária mínima de 24h (vinte e quatro) horas;
b) Ter participado de curso formal de montagem e configuração de microcomputadores, com no mínimo vinte horas;
c) Possuir pelo menos uma das seguintes formações:

d) Diploma de Curso Técnico Profissionalizante na área de Tecnologia da Informação; ou
e) Diploma de curso de nível superior de graduação, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.5.3. Experiência
a) No mínimo, cinco anos de experiência em atividade de atendimento a usuários corporativos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
b) No mínimo, cinco anos de experiência em atividade de implantação, operação e manutenção de Base de Conhecimentos corporativa de TI;
c) Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros);
d) Conhecimentos de confecção de cabos, instalação de pontos de rede e organização de patch cords em racks;
e) Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
f) Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
g) Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas, para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e 11 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores;
h) Ter conhecimento de operação e manutenção de microcomputadores, em nível de hardware, configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório.
i) Conhecimentos básicos da língua inglesa, em nível técnico.
j) A comprovação das qualificações exigidas para esse profissional poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura

I) Para esse grupo, é permitido que um único profissional atue em mais de uma área de especialização, desde que possua as certificações, a capacitação, a experiência, os conhecimentos e as habilidades necessárias para cada área acumulada. No entanto, essa flexibilidade não poderá servir como justificativa para o não atendimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos neste termo.
II) Além disso, os profissionais responsáveis pelos serviços do Grupo 02 deverão possuir capacidade de atuação em quaisquer tecnologias e atividades descritas nos Anexos II, IV, V e VII deste termo, bem como possuir os seguintes requisitos:
a) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou de qualquer curso de nível superior de graduação acrescido de certificado de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de, no mínimo, 360 horas/aula, fornecidos por instituição reconhecida pelo MEC;
b) Experiência mínima de três anos de atuação na(s) área(s) em que for atuar, para os profissionais de nível pleno;
c) Experiência mínima de cinco anos de atuação na(s) área(s) em que for atuar, para os profissionais de nível sênior.

III) As qualificações descritas a seguir, com suas respectivas certificações, capacitação, experiência, conhecimentos e habilidades, não estarão limitadas para as categorias de serviço em que forem descritas, de forma que podem ser aproveitadas em outras categorias de serviço descritas neste termo, conforme o caso e de acordo com a necessidade.
IV) As qualificações indicadas para atuar na equipe avançada devem, ainda, atender aos seguintes requisitos específicos para cada categoria de serviço:

2.1. Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI
2.1.1. O(s) profissional(is) para Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI deverá(ão) possuir no mínimo as seguintes qualificações:

2.1.2. Certificações e certificados:
a) Certificação ITIL 4 Managing Professional (MP);
b) Certificado de treinamento na plataforma GLPI (ou equivalente);
c) Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de vinte horas;

2.1.3. Capacitação:
a) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou de qualquer curso de nível superior de graduação acrescido de certificado de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de, no mínimo, 360 horas/aula, fornecidos por instituição reconhecida pelo MEC.

2.1.4. Experiência:
a) Experiência mínima de oito anos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com experiência específica na implantação, administração e gestão de práticas, disciplinas e processos ITIL, em organizações públicas e (ou) privadas, com no mínimo 1000 (mil) usuários corporativos de TI;
b) Experiência de no mínimo três anos com implantação, configuração, operação, manutenção e customização do GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) — sistema de gerenciamento de helpdesk e ativos de TI utilizadO pela CLDF;
c) Experiência em gerenciamento de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação, com base em guias de melhores práticas de gerenciamento de projetos, como, por exemplo, o PMBOK;
d) Experiência com implantação, aprimoramento e gerenciamento de processos, com base em guias de melhores práticas de gestão, como, por exemplo, o BPM CBOK;
e) Experiência e conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de Tecnologia da Informação, com base nos frameworks ITIL e COBIT;
f) Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas;
g) Conhecimentos em métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
h) Ter conhecimento básico da língua inglesa, em nível técnico.

2.2. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações
2.2.1. Administração de Sistemas Operacionais - Windows
2.2.1.1. Certificações:
a) MCSA – Windows Server 2012; ou Windows Server Hybrid Administrator Associate ou superior.
b) MCF - Microsoft 365 Certified Fundamentals, ou superior.
2.2.1.2. Experiência: Experiência mínima de 2 (dois) anos em: suporte e manutenção em servidores/serviços Windows Server 2019 ou superior; Administração em ActiveDirectory com Domínio 2016 ou superior; Servidores de arquivos; e administração do Office 365 e Exchange on-line.

2.2.2. Administração de Plataformas de Aplicações
2.2.2.1. Certificações:
a) CAPA – Certified Argo Project Associate
b) KCNA – Kubernetes and Cloud Native Associate
2.2.2.2. Capacitação:
a) Administração e sustentação de aplicações Java, Python e PHP em ambientes de container – cursos com carga-horária agregada mínima de 80h
b) Observabilidade de aplicações em ambientes de containers utilizando OpenTelemetry, Prometheus e Grafana – cursos com carga-horária agregada mínima de 50h
2.2.2.3. Experiência: Conhecimento comprovado em configuração e diagnósticos em servidores de Aplicação Java, servidores Web e aplicações PHP e Python,

utilizando Nginx, Apache Tomcat, Apache HTTPD sobre ambientes em container. Conhecimento comprovado em observabilidade de aplicações voltadas à sustentação e diagnóstico de incidentes.

2.2.3. Sistemas de Automação DevOps
2.2.3.1. Certificações:
a) Certified Ansible Engineer (EX407)
b) Certified Argo Project Associate (CAPA)
2.2.3.2. Capacitação:
a) Curso em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible - Carga-horária mínima de 40 horas
b) Conhecimento em Ansible for DevOps: Server and Configuration Management for Humans
c) Conhecimento em automação com uso de Argo Workflows, ArgoCD e Argo Events – curso com carga horária mínima de 30 horas
d) Conhecimento em automação com uso de Jenkins – curso com carga horária mínima de 30 horas
e) Gitlab CI/CD - Carga-horária mínima de 20h.

2.2.3.3. Experiência: Experiência mínima de 2 (dois) anos desenvolvendo automações com foco em DevOps

2.3. Sustentação de Infraestrutura para Plataformas
2.3.1. Suporte em processamento virtualizado VMWare e Linux
2.3.1.1. Certificações:
a) VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2023 (VCP-DCV), ou superior e Perfil Virtualização VCP (VMWare Certified Professional)
b) Certificação em nível profissional para administrador de sistemas operacionais Linux, podendo ser:
i) Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) ou
ii) Red Hat Certified Engineer (RHCE) ou
iii) LFCS ou
iv) LPIC2
c) ISC2 CC (Certified in Cybersecurity) ou equivalente ou superior
2.3.1.2. Experiência: Experiência mínima de 5 anos em administração de plataformas VMWare 8 ou superior E administração de SO Linux. Para experiência, contar apenas aquela comprovada de administração de ambiente de produção em organizações com 1.000 usuários internos ou mais

2.3.2. Suporte em processamento Windows
2.3.1.1. Certificações:
a) Windows MCSE
b) ISC2 CC (Certified in Cybersecurity) ou equivalente ou superior
2.3.1.2. Experiência: Experiência mínima de 5 anos em administração de servidores Windows server 2016 ou superior, mais Active Directory. Para experiência, contar apenas aquela comprovada de administração de ambiente de produção em organizações com 1.000 usuários internos ou mais

2.3.3. Suporte em processamento em orquestradores de contêineres
2.3.1.1. Certificações:
a) Kubernetes Certified Kubernetes Administrator (CKA) E
b) ISTIO Certified Associate (ICA) E
c) Kubernetes and Cloud Native Security Associate (KCSA) OU Certified Kubernetes Security Specialist (CKS)
2.3.1.2. Experiência: Experiência mínima de 5 anos em administração de ambientes Kubernetes em produção com hospedagem de serviços críticos. Para experiência, contar apenas aquela comprovada de administração de ambiente de produção em organizações com 1.000 usuários internos ou mais

2.4. Backup e de Armazenamento de Dados
2.4.1. Suporte em Backups Sênior
A equipe que comporá esta categoria ter ao menos um profissional com as seguintes certificações e qualificações:
2.4.1.1. Certificações:
a) AdministrationofVeritasNetBackup 8.0 ou superior;
2.4.1.2. Capacitação:
a) Windows Server 2019 ou superior - Carga-horária mínima de 20h; e
b) Linux - Administração do Sistema - Carga-horária mínima de 20h.
c) Armazenamento de objetos em padrão S3 – Carga-horária mínima de 30h
d) ISO 22301 – Planos de continuidade de negócio – Carga horária mínima de 30h
2.4.1.3. Conhecimentos:
a) Possuir conhecimentos comprovados em planos de continuidade de negócio, backup e restauração;
b) Possuir conhecimentos comprovados em uso de armazenamentos em formato S3;
c) Possuir conhecimentos comprovados em administração de ambiente de backup baseado em Veritas NetBackup

2.4.2. Administração de redes de armazenamento
2.4.2.1. Certificações exemplificadas ou o tempo de experiência respectivamente:
a) Brocade Certified Fabric Administrator Gen5 ou superior (BCFA) ou Cisco Certified Specialist - Data Center SAN Implementation certification (300-625 DCSAN) ou, no mínimo, 5 anos de experiência comprovada de administração de redes SAN com switches FibreChannel.
2.4.2.2. Capacitação:
a) Redes SAN – CH mínima de 50h

2.4.3. Administração de ambientes de armazenamento de dados
2.4.3.1. Tempo de experiência respectivamente:
a) Administração de storages do fabricante Dell EMC – 5 anos
b) Uso de armazenamento baseado em S3 – 2 anos
2.4.3.2. Capacitação:
a) Dell EMC Unity ImplementationandAdministration – Carga-horária mínima de 32h;
b) Armazenamento de objetos em padrão S3 – Carga-horária mínima de 30h;
c) Conhecimento comprovado em mecanismos de armazenamento corporativo, incluindo rede SAN, compartilhamentos NFS e CIFS;
d) Conhecimento comprovado em sistemas de arquivos NTFS, XFS e EXT4 incluindo configuração, estrutura de permissionamento, cotas de uso e recuperação de desastres

2.5. Sustentação de Banco de Dados
2.5.1. Administração de banco de dados PostgreSQL

2.5.1.1. Certificação:
a) PostgreSQL 16 Professional Certification, ou superior.
2.5.1.2. Capacitação:
a) Administração de banco de dados PostgreSQL 16 - Carga-horária mínima de 40h;
b) Backup e recuperação de bancos de dados PostgreSQL – Carga horária mínima de 16hs;
c) Noções em Administração de Sistemas Operacionais Linux RedHat like – Carga horária mínima de 40hs;
d) Administração de bancos de dados PostgreSQL baseados em operators, clusters, backup e recuperação – Carga-horária mínima de 30h
2.5.1.3. Experiência: Experiência mínima de 3 (três) anos na área de administração de bancos de dados PostgreSQL, com experiência comprovada em ambientes de produção com alta disponibilidade com uso de clusters, mais experiencia mínima de 1 (um) ano com administração de bancos de dados PostgreSQL em ambientes orquestrados, podendo ser em kubernetes ou em bancos gerenciados em nuvem.

2.5.2. Administração de banco de dados SQLServer
2.5.2.1. Experiência ou certificações:
a) MCSA: SQL Server 2016 Database Dev e Admin, mais experiência comprovada de ao menos 1 ano administrando bancos de dados SQL Server 2022 em ambientes on premises ou em ambientes nuvem exclusivamente IAAS OU
b) Azure Database Administrator Associate, mais experiência comprovada de ao menos 1 ano administrando bancos de dados SQL Server 2022 em ambientes on premises ou em ambientes nuvem exclusivamente IAAS OU
c) AWS Certified Database Specialty, mais experiência comprovada de ao menos 1 ano administrando bancos de dados SQL Server 2022 em ambientes on premises ou em ambientes nuvem exclusivamente IAAS OU
d) Experiência comprovada de ao menos 3 anos administrando bancos de dados SQL Server 2019 ou posterior em ambientes on premises ou em ambientes nuvem exclusivamente IAAS.
2.5.2.2. Capacitação:
a) Curso de administração em banco de dados - Carga-horária mínima de 40 horas;
b) Curso em instalação, configuração e administração de SQL Server - Carga-horária 20 horas;
c) Backup e recuperação de bancos de dados SQL Server – Carga horária mínima de 16hs;

2.5.3. Administração de Banco de Dados Sênior Informix
2.5.3.1. Certificação IBM Certified Database Administrator – Informix OU experiência mínima de 3 (três) anos administrando bancos Informix
2.5.4. Administrção de Banco de Dados Sênior MySQL
2.5.4.1. Certificações:
a) OCP – Oracle Certified Professional, MySQL 5 Database Administrator, ou superior; ou
b) PerconaCertifiedMySQL DBA; ou
c) MariaDBCertified Database Administrator.
2.5.4.2. Capacitação:
a) Administração de banco de dados MySQL – Carga horária mínima de 40hs;
b) Backup e recuperação de bancos de dados MySQL – Carga horária mínima de 16hs;

2.6. Sustentação de Redes e Conectividade
2.6.1. Administração de redes e de comunicação de dados - Nível Sênior.
2.6.1.1. Certificações:
a) Fortinet Certified Solution Specialist em Network Security;
b) Experiência em Cibersegurança, Routing e Switching de pelo menos 4 anos para cada, comprovada por certificações de nível Intermediário equivalentes e oficialmente reconhecidas por um dos seguintes fornecedores: Cisco (CCNP ou superior), HPE/Aruba, Brocade, Juniper, Extreme ou Huawei.
2.6.1.2. Capacitação:
a) Administração de firewalls Fortigate – CH mínima de 50 horas;
b) Implementação, gerenciamento e diagnósticos de redes e roteamento – CH mínima de 50 horas

2.6.2. Administração de redes e de comunicação de dados - Nível Pleno
2.6.1.1. Certificações:
a) Fortinet Certified Professional
2.6.1.2. Experiência em Cibersegurança, Routing e Switching de pelo menos 2 anos para cada, comprovada por certificações de nível Intermediário equivalentes e oficialmente reconhecidas por um dos seguintes fornecedores: Cisco (CCNP ou superior), HPE/Aruba, Brocade, Juniper, Extreme ou Huawei.
2.6.1.3. Capacitação:
a) Implementação, gerenciamento e diagnósticos de redes e roteamento – CH mínima de 30 horas

2.6.3. Sistemas de Automação aplicada em Redes e Conectividade
2.6.3.1. Certificações:
a) Certified Ansible Engineer (EX407)
2.6.3.2. Capacitação:
a) Curso em práticas de infraestrutura Ansible - Carga-horária de 40 horas
b) Conhecimento em "Ansible for Network Automation" (DO457)
c) Administração de firewall fortigate com uso de automações – Carga-horária de 30 horas
2.6.3.3. Experiência: Experiência mínima de 2 (dois) anos em desenvolvimento de automações e criação de playbooks com foco em redes

2.6.4. Suporte de Redes para Ambientes de Container - Nível Sênior
2.6.4.1. Certificações:
a) Certified Calico Operator: Level 1
b) Certified Calico Operator: eBPF
c) ICA – Istio Certified Associate
2.6.4.2. Capacitação:
a) Curso de administração de redes em ambiente Kubernetes com uso de Calico CNI – CH mínima de 30 horas;
b) Curso de administração de ambientes service mesh com Istio – CH mínima de 30 horas
2.6.4.3 Experiência: Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de redes de ambientes kubernetes com uso de Calico CNI e Istio ServiceMesh

2.7. Monitoramento de Serviços de TI

I) Todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços de monitoramento devem possuir nível superior, completo, na área de Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área, com especialização em Tecnologia da Informação, completa.
II) A equipe técnica deverá ter capacidade de atuação em quaisquer das respectivas tecnologias e atividades descritas nos Anexos II, IV, V, e VII deste termo.

2.7.1 Monitoramento dos painéis - **Nível Pleno**
2.7.1.1. Capacitação: conhecimentos comprovados em navegação, visualização e interpretação de métricas e logs em plataformas grafana, uso de ferramenta de comunicação corporativa MS Teams.

2.7.2. Administração de plataformas de monitoração
2.7.2.1. Certificações:
a) Zabbix Certified Professional 5.0 ou superior;
b) Prometheus Certified Associate (PCA);
c) DevOps Institute Certified SRE Foundation ou superior
2.7.2.2. Experiência Profissional: Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de administração de serviços de monitoramento.
2.7.2.3. Capacitação:
a) Administração/Instalação/Configuração de Cluster Elasticsearch e ElasticStack baseados em kubernetes - Carga-horária mínima de 80h.
b) Administração/Instalação/Configuração de stack Prometheus e Grafana baseada em operators. – CH mínima de 50h
c) Administração/Instalação/Configuração de stacks OpenTelemetry – CH mínima de 30 horas
d) Engenharia de dados aplicada a observabilidade baseada em Apache Kafka – CH mínima de 50 horas
e) Engenharia de confiabilidade de sites – CH mínima de 50 horas

2.8. Segurança da Informação

2.8.1. Administrador em segurança da informação - **Nível Sênior**
2.8.1.1. Certificações:
a) Fortinet Certified Solution Specialist em Security Operations
2.8.1.2. Experiência em Cibersegurança, Routing e Switching de pelo menos 4 anos para cada, comprovada por certificações de nível Intermediário equivalentes e oficialmente reconhecidas por um dos seguintes fornecedores: Palo Alto, Checkpoint, Force Point, Sonic Wall, Cisco, HPE/Aruba, Brocade, Juniper, Extreme ou Huawei.

2.8.2. Perfil: Administrador em segurança da informação - **Nível Pleno**
2.8.2.1. Certificações:
a) Fortinet Certified Professional em Security Operations
2.8.2.2. Experiência em Cibersegurança pelo menos 2 anos, comprovada por certificações de nível Intermediário equivalentes e oficialmente reconhecidas por um dos seguintes fornecedores: Palo Alto, Checkpoint, Force Point, Sonic Wall, Cisco, HPE/Aruba, Brocade, Juniper, Extreme ou Huawei.

2.9. Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
a) O profissional para Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI deverá possuir no mínimo as seguintes qualificações:

2.9.1. Certificações:
Certificação ITIL Foundation, versão 4 ou superior;
Certificado de treinamento em curadoria de conteúdo para ChatBot, com carga horária mínima de vinte horas;
Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de vinte horas;
Certificado HDI-ADM — Administração de Níveis de Serviços em TI (ou equivalente);
Certificação HDI KCS Principles - Knowledge-Centered Service;
Certificação HDI-SCM — Gerenciamento do Centro de Suporte.
2.9.2. Capacitação:
a) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior de graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação; ou de qualquer curso de nível superior de graduação acrescido de certificado de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de, no mínimo, 360 horas/aula, fornecidos por instituição reconhecida pelo MEC;
b) Curso de gerenciamento de projetos, com carga horária mínima de 40 horas.
2.9.3. Experiência:
a) Experiência mínima de oito anos em cargo de gerente de equipe de operação, suporte, sustentação e melhoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, com no mínimo 1000 (mil) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação, com no mínimo cinco profissionais subordinados;
b) Experiência de no mínimo dois anos em ferramentas de gerenciamento de helpdesk e ativos de TI (GLPI ou equivalente);
c) Experiência com operação, administração, manutenção e melhoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação;
d) Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas;
e) Conhecimentos em métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
f) Possuir conhecimentos em atividades de implantação, administração, manutenção e gestão de Base de Conhecimentos corporativa de TI;
g) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI, com base nos frameworks ITIL e COBIT;
h) Sólidos conhecimentos em soluções de segurança para detectar, investigar e responder a incidentes de segurança;
i) Ter conhecimento básico da língua inglesa, em nível técnico.
j) Deverá possuir capacidade gerencial para tratar com a CLDF de todos os assuntos técnico-administrativos pertinentes ao contrato, com observância às disposições estabelecidas neste termo.

ANEXO III
INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Os Níveis Mínimos de Serviço serão tratados da seguinte forma para ambos os Grupos:
1.1. Níveis mínimos de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, entre outros.
1.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço e foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.
1.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela Contratada.
1.4. As Metas de Nível de Serviço serão medidas do primeiro ao último dia de cada mês e deverão ser seguidas para todas as solicitações.
1.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.
1.6. Para o cálculo dos Indicadores de Nível de Serviço serão utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) da CLDF. As Metas de Nível de Serviço alcançadas ou não alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.

1.7. Caso sejam verificadas divergências entre os Indicadores de Nível de Serviço apresentados pela Contratada e os Indicadores de Nível de Serviço mensurados pela CLDF, essas divergências deverão ser apresentadas até o dia 5 do mês subsequente e discutidas até o dia 10. Se não houver consenso, prevalecerá o entendimento da CLDF.
1.8. Qualquer ação da Contratada com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos Indicadores de Nível de Serviço, como solicitação de informação procrastinatória, com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pela CLDF, entre outras, será considerada não conformidade, em que serão aplicadas as penalidades cabíveis, de forma que será devolvido à Contratada todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.
1.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas glosas.
1.9.1. As glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, caso não seja possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.
1.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, de forma não cumulativa, sem prejuízo da aplicação cumulativamente de glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço.
1.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.
1.9.4 Os 03 (três) primeiros meses completos de prestação de serviços (assunção gradual dos serviços), contados da emissão da Ordem de Serviço, serão considerados como período de adaptação. Nesse período serão aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:
1.9.4.1 No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.
1.9.4.2 No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
1.9.4.3 No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.
1.9.4.4 A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.
1.9.4.5 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

1.10. A CLDF poderá realizar, em comum acordo com a Contratada, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste termo de referência, mediante aditamento contratual.
1.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CLDF não desoneram a Contratada de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento dos usuários de TI e às demais obrigações deste termo de referência.

2. Grupo 1: Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI

2.1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS) do Grupo 01:

Tabela 01 - Grupo 1 - Indicadores de Níveis de Serviço para o Grupo 1

Indicador de Nível de Serviço – Grupo 1					Meta de Nível de Serviço		Glosa
Nº	Nome	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
1	IIA	Índice de Início de Atendimento	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	IIA = (QTA8 / Quantidade total de solicitações) X 100% Onde: QTA8 = Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08 minutos	≥ 98%	< 98% a 88% < 88% a 58% < 58%	1% 3% 5%
2	ISPG1	Índice de solicitações atendidas no prazo no Grupo1	Percentual de solicitações atendidas no prazo	ISPG1 = (3*Q1/QT1+2*Q2/QT2+1*Q3/QT3)/6 Onde: Q1 = Solicitações de prioridade 1 atendidas no prazo. Q2 = Solicitações de prioridade 2 atendidas no prazo. Q3 = Solicitações de prioridade 3 atendidas no prazo. QT1 = Quantidade total de solicitações de prioridade 1. QT2 = Quantidade total de solicitações de prioridade 2. QT3 = Quantidade total de solicitações de prioridade 3.	≥98%	≥95% e <98% ≥90% e <95% <90%	1% 2% 3%
3	ILTA	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	ILTA = (QTEL20 / Quantidade total de ligações telefônicas) x 100% Onde: QTEL20 = Quantidade de ligações telefônicas atendidadas em até 20 segundos	≥ 90%	< 90% a 80% < 80% a 70% < 70%	2% 5% 7%
4	ILTP	Índice de LigaçõesTelefônicasPerdidas	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	ILTP = (QTELNA / Quantidade total de ligações telefônica) x 100% Onde: QTELNA = Quantidade de ligações telefônicas não atendidadas	≤ 5%	> 5% a 10% > 10% a 20% > 20%	2% 5% 7%
5	ISNCG1	Índice de Solicitações com Não Conformidade do Grupo 1	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificado nas solicitações atendidas no período.	ISNC = (QNC / QTSE) x 100% Onde: QNC = Quantidade de não conformidade QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 0,5%	> 0,5% a 1% > 1% a 3% > 3%	1% 3% 5%
6	ISR	Índice de Solicitações Recusadas	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	ISR = (QSERU / QTSE) x 100% Onde: QSERU = Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 1%	> 1% a 2% > 2% a 5% > 5%	1% 3% 5%
7	ISA	Índice de Satisfação com o Atendimento	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como:MUITO SATISFEITO e SATISFEITOPARCIALMENTE SATISFEITOINSATISFEITO	ISA = (QSMS / QTSA) X 100% Onde: QSMS = quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO QTSA= Quantidade total de solicitações Avaliadas	≥ 98%	< 98% a 88% < 88% a 58%	1% 3%
8	ISEPR	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pela CLDF no período.	ISEPR = (QSEPR / QTSEP) x 100% Onde: QSEPR = Quant. de solicitações de extensão de prazo recusadas QTSEP = Quantidade total de solicitações de extensão de prazo	≤ 10%	> 10% a 25% > 25% a 75% > 75%	1% 3% 5%
9	IUBC	Índice de Utilização da Base de Conhecimento	Percentual mínimo de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento.	IUBC = (QSIUBC / QTSE) x 100% Onde: QSIUBC = Quantidade de solicitações com indicação de uso da base de conhecimento QTSE = Quantidade total de solicitações encerradas	98%	< 98% a 95% < 95% a 90% < 90%	1% 3% 5%
10	IRPG1	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses do Grupo 1	Percentual de rotatividade de profissionais.	IRPG1 = (NPDSJC / TP3M) x 100% Onde: NPDSJCG1 = Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses do Grupo 1 TP3MG1 = Total de profissionais do Grupo 1 nos últimos 3 meses	<=15%	>15% Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%

2.2. Detalhamento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), para o Grupo 1:

2.2.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA).
2.2.1.1. As solicitações do Grupo 1 deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações por algum atendente, demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

2.2.2 Indicador 02 – Índice de solicitações atendidas no prazo do Grupo 1 (ISPG1)
2.2.2.1 Índice de solicitações atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas no Catálogo de Serviços:
2.2.2.1.1 MUITO ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 1h (uma hora).
2.2.2.1.1 ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 6h (seis hora).
2.2.2.1.2 MÉDIA: Solicitações com criticidade média deverão ser atendidas em até 12h (doze horas)
2.2.2.1.3 BAIXA: Solicitações com criticidade baixa deverão ser atendidas em até 48h (quarenta e oito horas)

2.2.3. Indicador 03 – Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)
2.2.3.1. Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.

2.2.4. Indicador 04 – Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)
2.2.4.1. Percentual de ligações telefônicas não atendidas no período, contabilizadas na central telefônica.

2.2.5. Indicador 05 – Índice de Solicitações com Não Conformidade do Grupo 1 (ISNCG1)
2.2.5.1 As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:
a) Falha na triagem.
b) Falha no encaminhamento.
c) Falha no preenchimento dos campos da solicitação.
d) Abertura indevida de solicitação.
e) Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.
f) Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.
g) Encerramento indevido da solicitação.
h) Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos, incluindo a Base de Conhecimento.
i) Pausar o andamento dos NMS de forma indevida
j) Demais quesitos definidos neste termo de referência.

2.2.6. Indicador 06 – Índice de Solicitações Recusadas (ISR)
2.2.6.1. Total de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.
2.2.6.2. A partir da recusa será retomada a contagem de tempo para que a equipe técnica prossiga com o atendimento da solicitação.

2.2.7. Indicador 07 – Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)
2.2.7.1 Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como: MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).
2.2.7.2 Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a Contratada fomentar essa avaliação.

2.2.8. Indicador 08 – Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)
2.2.8.1 Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pela CLDF será considerada procrastinatória.

2.2.9. Indicador 9 - Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC).
2.2.9.1. As solicitações deverão indicar a utilização da base de conhecimento.

2.2.10. Indicador 10 – Índice de Rotatividade de Pessoal do Grupo 1 nos últimos 3 meses (IRPG1)
2.2.10.1. Número de profissionais do Grupo 1 desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pelo total de profissionais nos últimos 3 meses.
2.2.10.2. O arredondamento será feito para o inteiro mais próximo.

3. Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura

3.1. Níveis Mínimos de Serviço do Grupo 02:

Tabela 02 – Grupo 2 – Indicadores de Níveis de Serviço para o Grupo 2

Indicador de Nível de Serviço – Grupo 2				Meta de Nível de Serviço		Glosa
Nº	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
11	ICM	Índice de efetividade na ciência de eventos de monitoramento	IMC = 100% x ((Qtotal - Qatraso) / Qtotal) Onde: Qtotal = Qtde de Alertas Gerados pelas ferramentas de monitoramento. Qatraso = Qtde de Alertas com ciência em tempo superior a 5 minutos.	≥98%	≥95% e <98%	1%
					≥90% e <95%	2%
					<90%	3%
12	QIM	Quantidade de indisponibilidades não monitoradas	QIM = Qtde de Indisponibilidades não Monitoradas Onde: Qtde de Indisponibilidades não Monitoradas = Quantidade de indisponibilidades não monitoradas.	≤ 3	>3 e ≤10	0,5% por ocorrência, limitado a 5%
13	QCSG2	Quantidade de não conformidades no tratamento das solicitações do Grupo 2	QSCG2 = QnãoConformidadesSolicitações Onde: QnãoConformidadesSolicitaçõesGrupo2 = Quantidade de não conformidades encontradas no tratamento das solicitações do Grupo 2.	≤10	>10 e ≤20	1%
					>20 e ≤40	3%
					>40	5%
14	QFO	Quantidade de falhas de operação	QFO = QFalhasOperação Onde: QFalhasOperação = Quantidade de falhas identificadas na execução dos serviços.	0	≥1	1% por ocorrência, limitado a 5%
15	ISPG2	Índice de solicitações atendidas no prazo do	ISPG2 = (4*Q1/QT1+3*Q2/QT2+2*Q3/QT3+1*Q4/QT4+1*QP/QTP)/11 Onde: Q1 = Solicitações de prioridade 1 atendidas no prazo. Q2 = Solicitações de prioridade 2 atendidas no prazo. Q3 = Solicitações de prioridade 3 atendidas no prazo. Q4 = Solicitações de prioridade 4 atendidas no prazo. QP = Solicitações de prioridade Projeto atendidas no prazo.	≥98%	≥95% e <98%	1%
					≥90% e <95%	2%

		Grupo 2	QT1 = Quantidade total de solicitações de prioridade 1. QT2 = Quantidade total de solicitações de prioridade 2. QT3 = Quantidade total de solicitações de prioridade 3. QT4 = Quantidade total de solicitações de prioridade 4. QTP = Quantidade total de solicitações de prioridade Projeto.		<90%	3%
16	QSPG2	Quantidade de solicitações não atendidas no prazo	QSPG2 = QSolicitaçõessforadoPrazoGrupo2 Onde: QSolicitaçõesforadoPrazoGrupo2 = Quantidade de solicitações não atendidas dentro do prazo limite do Grupo 2.	0	>0 e ≤20	0,25% por período completo de 24h de atraso por solicitação, limitado a 5%
17	IRPG2	Índice de Rotatividade de Pessoal do Grupo 02 nos últimos 3 meses	IRPG2 = (NPDSJCG2 / TP3MG2) x 100% Onde: NPDSJCG2 = Número de profissionais do Grupo 2 desligados sem justa causa nos últimos 3 meses TP3MG2 = Total de profissionais nos últimos 3 meses do Grupo 2	<=15%	>15% OBS: arredonda para o inteiro mais próximo	10%
18	NCQ	Não conformidade de qualificação técnica dos profissionais	NCQ = Quantidade de especialidades descritas no Anexo II deste termo, em que os profissionais e a equipe técnica alocados não estão em conformidade com os requisitos de qualificação mínima exigidos pela CLDF.	0	>0	0,5% por especialização
19	NCT	Não conformidade de troca de profissional sem prévio aviso ao Contratante	NCT = Quantidade de profissionais com as qualificações descritas no Anexo II deste termo de referência, que forem trocados definitivamente ou por substituição temporária sem prévio aviso e cadastramento pelo Contratante	0	>0	0,5% por profissional

3.2. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço, para o Grupo 2:

3.2.1. Indicador 11 – ICM – Índice de efetividade na ciência de eventos de monitoramento
3.2.1.1. Os eventos de monitoramento com severidade High ou superior deverão ter ciência pelo operador em, no máximo, 05 (cinco) minutos, por meio de "ack" na ferramenta de monitoramento da CLDF, demonstrando assim atuação efetiva no monitoramento.
3.2.1.2. O cálculo do indicador será realizado por meio de amostra mínima de 50 (cinquenta) eventos.

3.2.2. Indicador 12 – QIM – Quantidade de indisponibilidades não monitoradas
3.2.2.1. Quantidades de indisponibilidades em quaisquer serviços de TI não detectadas de forma proativa pela solução de monitoramento.
3.2.2.2. Será considerada indisponibilidade qualquer serviço inoperante ou com degradação de desempenho de acordo com os limiares a serem definidos pela CLDF, com base nos insumos de monitoramento.
3.2.2.3. Também serão contabilizadas as indisponibilidades dos sistemas e (ou) serviços de TI que ocorrerem, durante o mês, reportadas pelos usuários ou servidores da CLDF, com posterior validação pela equipe de fiscalização contratual da CLDF, não detectadas de forma proativa pela equipe de monitoramento 24x7 da contratada

3.2.3. Indicador 13 – QCSG2 – Quantidade de não conformidades no tratamento das solicitações do Grupo 2
3.2.3.1. Serão consideradas não conformidades os seguintes itens:
3.2.3.1.1. Execução de atividades fora das janelas definidas.
3.2.3.1.2. Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos.
3.2.3.1.3. Ausência de descrição da ação executada.
3.2.3.1.4. Encaminhamento indevido.
3.2.3.1.5. Ausência de descrição no encaminhamento.
3.2.3.1.6. Encerramento indevido de solicitação.
3.2.3.1.7. Acionamento inadequado de outras empresas terceirizadas prestadoras de serviços a CLDF.
3.2.3.1.8. Uso de ações protelatórias.
3.2.3.1.9. Ausência de vínculo das solicitações a registros da Base de Conhecimento da CLDF.
3.2.3.1.10. Ausência de registro na solicitação ou na Base de Conhecimento da CLDF de solução ou conhecimento produzido durante a execução dos serviços.

3.2.4. Indicador 14 – QFO – Quantidade de falhas de operação
3.2.4.1. Quantidade de falhas na execução dos serviços que tenham ocasionado indisponibilidade fora das janelas de manutenção da CLDF ou que tenham colocado em risco a segurança da informação.

3.2.5. Indicador 15 – ISPG2 – Índice de solicitações atendidas no prazo do Grupo 2
3.2.5.1. Índice de solicitações do Grupo 2 atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas na tabela a seguir:

Tabela 03 - Prioridades

Prioridade	Tempo de Atendimento quando iniciar entre 7h - 22h	Tempo de Atendimento quando iniciar entre 22h01 - 6h59
Muito Alta	1 hora	3 horas
Alta	6 horas	8 horas
Média	12 horas	14 horas
Baixa	48 horas	48 horas
Projeto	Conforme item 3.2.5.1.1.	Não se aplica

3.2.5.1.1. PROJETOS: Solicitações com criticidade de projetos deverão ser atendidas dentro do prazo a ser estipulado, em comum acordo, em reunião envolvendo a contratada e a contratante.
3.2.5.1.1.1. Caso não haja consenso entre as partes sobre o prazo estipulado, a decisão da contratante deverá prevalecer.

3.2.6. Indicador 16 – QSPG2 – Quantidade de solicitações não atendidas no prazo do Grupo 2
3.2.6.1. Quantidade de períodos completos de 24h (vinte e quatro horas) transcorrido entre o término do prazo limite estipulado para o atendimento da solicitação até a efetiva resolução do atendimento.
3.2.6.2. Serão considerados os períodos de cada uma das solicitações resolvidas após o prazo limite.

3.2.7. Indicador 17 – Índice de Rotatividade de Pessoal do Grupo 2 nos últimos 3 meses (IRPG2)
3.2.11.1. Número de profissionais do Grupo 2 desligados sem justa causa, nos últimos 3 meses, dividido pelo total de profissionais nos últimos 3 meses.
3.2.11.2. O arredondamento será feito para o inteiro mais próximo.

3.2.8 Indicador 18 - NCQ - Não conformidade de qualificação técnica dos profissionais.

3.2.8.1. Quantidade de especialidades (categorias) descritas no Anexo II (Qualificação dos Profissionais), em que os profissionais e a equipe técnica alocados não estão em conformidade com os requisitos de qualificação mínima exigidos pela CLDF.

3.2.9 Indicador 19 - NCT - Não conformidade de troca de profissional sem prévio aviso ao Contratante
3.2.9.1. Quantidade de profissionais com as qualificações descritas no Anexo II (Qualificação dos Profissionais), que os profissionais sejam substituídos definitivamente ou temporáriamente sem prévio aviso e cadastramento pela Contratante.

ANEXO IV
ATIVIDADES

(Descrição não exaustiva das atividades)

Tabela 01 – Atividades – Grupo 1 e Grupo2	
Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TI da CLDF	
Grupo 1: Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI	
1	**Central de Serviços de TI de Primeiro Nível — (CSTI-N1)**
1.1	Prover atendimento inicial aos usuários de TI, resolvendo incidentes de baixa e média complexidade, com escalonamento aos níveis superiores, quando necessário.
1.2	Escalonar chamados não resolvidos para o N2 e (ou) para o N3, documentando todas as ações realizadas.
1.3	Registrar, classificar e priorizar chamados via telefone, e-mail, chat e portal de autoatendimento.
1.4	Realizar diagnóstico inicial, tentativa de resolução imediata e registro detalhado dos chamados.
1.5	Fornecer suporte técnico local e remoto para hardware e software padrão.
1.6	Monitorar chamados e a satisfação do usuário para garantir o cumprimento dos SLAs.
1.7	Realizar os serviços de atendimento de primeiro nível, o que compreende os serviços de atendimento remoto aos usuários de TI da CLDF e os serviços de base de conhecimento.
1.8	Prestar serviços de atendimento e suporte de microinformática aos Deputados Distritais, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em quaisquer unidades da CLDF.
1.9	Propiciar ponto único de contato com os usuários de TI da CLDF, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério da CLDF.
1.1	Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários de TI da CLDF, por e-mail, telefone, chatbot ou sistema e elegíveis para atendimento pelo primeiro nível, consoante o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo).
1.11	Atender, classificar e reclassificar as solicitações conforme o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo).
1.12	Esclarecer dúvidas e orientar os usuários de TI da CLDF sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pela CLDF, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com a CLDF.
1.13	Manter os usuários de TI da CLDF informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.
1.14	Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI-N1, devidamente documentado no sistema.
1.15	Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, mesmo as que tiverem sido encaminhadas à CSTI-N2 ou a outras áreas, em especial as solicitações classificadas como críticas.
1.16	Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI-N2 ou a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas de forma remota pela CSTI-N1.
1.17	Receber, controlar, processar e atender às solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários de TI da CLDF, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII termo).
1.18	Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática, em acordo com solicitação da CLDF.
1.19	Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo).
1.2	Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes da CLDF.
1.21	Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pela CLDF.
1.22	Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores da CLDF as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
1.23	Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
1.24	Apoiar à CLDF na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
1.25	Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
1.26	Apoiar a implantação da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
1.27	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF, para uso pelas unidades de TI da CLDF e pelos usuários de TI da CLDF, com observância das melhores práticas correspondentes ao tema.
1.28	Utilizar, sempre que possível, scripts padronizados, para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo) ou que a ele seja acrescentado, com manutenção e atualização da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
1.29	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF com o registro de todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes na CLDF.
1.3	Documentar resoluções para alimentar a base de conhecimento.
1.31	Elaborar e entregar para a CLDF relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento, no período em questão.
1.32	Descrever, na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF, todos os procedimentos adotados no atendimento às solicitações, de forma clara e objetiva.
1.33	Realizar configuração, manutenção, evolução e melhoria contínua da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF.
1.34	Configurar e adaptar a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF, para mensuração do atendimento aos níveis de serviços estabelecidos.
1.35	Manutenir e atualizar continuamente a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF e o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo), assegurando que todos os serviços oferecidos estejam claramente definidos e comunicados aos usuários.
1.36	Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CLDF.
1.37	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da CLDF.

1.38	Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários de TI da CLDF.
1.39	Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CLDF.
1.4	Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CLDF.
1.41	Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas nas diretrizes de gerenciamento de mudanças de TI da CLDF.
1.42	Acompanhar fornecedores caso necessário.
1.43	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente tecnológico da CLDF.
1.44	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TI da CLDF.
1.45	Informar imediatamente ao respectivo supervisor da Contratada quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2.
1.46	Prestar atendimento e suporte técnico aos usuários de TI da CLDF, no que se refere ao uso da plataforma Office 365.
1.47	Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente tecnológico da CLDF.
1.48	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de atendimento e suporte técnico de microinformática a usuários de TI da CLDF, bem como sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários desta Casa de Leis.
1.49	Documentar todos os atendimentos e as respectivas soluções.
1.5	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
2	**Central de Serviços de TI de Segundo Nível — (CSTI-N2)**
2.1	Analisar e solucionar chamados escalonados pelo N1.
2.2	Realizar suporte técnico em campo para atendimento de hardware, software e conectividade.
2.3	Gerenciar a implementação de soluções de contorno e definitivas para os problemas identificados.
2.4	Documentar resoluções para alimentar a base de conhecimento.
2.5	Realizar os serviços de atendimento de segundo nível, o que compreende os serviços de atendimento presencial, os serviços de atendimento especializado e de manutenção.
2.6	Prestar serviços de atendimento e suporte de microinformática aos Deputados Distritais, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em quaisquer unidades da CLDF.
2.7	Acompanhar e prestar apoio presencial nas Sessões Legislativas Ordinárias e Extraordinárias, nas reuniões de Comissões, Lideranças, Blocos, Bancadas, Minoria, Maioria e congêneres. A equipe CSTI-N2 deve ingressar no evento com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos do início dele, para que eventuais demandas sejam resolvidas quanto antes e não atrasem o início do evento. O atendente deverá permanecer na reunião por, pelo menos, 30 (trinta minutos), a contar do efetivo início.
2.8	Acompanhar e prestar apoio in loco nas Sessões Legislativas Ordinárias e Extraordinárias, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses eventos e nos respectivos locais.
2.9	Acompanhar e prestar apoio in loco nos horários fora do expediente, consoante estipulado no Ato da Mesa Diretora da CLDF (AMD) 150, de 2023, publicado Diário da CLDF 230, em 25 de outubro de 2023, nos eventos externos que necessitam de infraestrutura tecnológica (por exemplo, nas Sessões Itinerantes nas regiões administrativas: Programa Câmara nas Cidades) e demais eventos realizados na sede da CLDF e (ou) pela CLDF.
2.1	Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
2.11	Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
2.12	Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
2.13	Confeccionar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
2.14	Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática, em acordo com solicitação da CLDF.
2.15	Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes da CLDF.
2.16	Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pela CLDF.
2.17	Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores da CLDF as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
2.18	Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI-N1 e das unidades de TI da CLDF.
2.19	Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI- N2, devidamente documentado no sistema.
2.2	Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
2.21	Realizar atendimento presencial ao usuário de TI da CLDF, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas pela CSTI-N2.
2.22	Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
2.23	Apoiar a implantação da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
2.24	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF, para uso pelas unidades de TI da CLDF e pelos usuários de TI da CLDF, com observância das melhores práticas correspondentes ao tema.
2.25	Utilizar, sempre que possível, scripts padronizados, para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo) ou que a ele seja acrescentado, com manutenção e atualização da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
2.26	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF com o registro de todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes na CLDF.
2.27	Documentar resoluções para alimentar a base de conhecimento.
2.28	Elaborar e entregar para a CLDF relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento, no período em questão.
2.29	Descrever, na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF, todos os procedimentos adotados no atendimento às solicitações, de forma clara e objetiva.
2.3	Realizar configuração, manutenção, evolução e melhoria contínua da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF.
2.31	Configurar e adaptar a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF, para mensuração do atendimento aos níveis de serviços estabelecidos.
2.32	Manutenir e atualizar continuamente a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI da CLDF e o Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo), assegurando que todos os serviços oferecidos estejam claramente definidos e comunicados aos usuários.
2.33	Informar imediatamente ao respectivo supervisor da Contratada quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2.
2.34	Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CLDF.
2.35	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da CLDF.
2.36	Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários de TI da CLDF.
2.37	Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CLDF.
2.38	Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CLDF.

2.39	Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas nas diretrizes de gerenciamento de mudanças de TI da CLDF.
2.4	Acompanhar fornecedores caso necessário.
2.41	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente tecnológico da CLDF.
2.42	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TI da CLDF.
2.43	Manter os usuários de TI da CLDF informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.
2.44	Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente tecnológico da CLDF.
2.45	Prestar atendimento e suporte técnico aos usuários de TI da CLDF, no que se refere ao uso da plataforma Office 365.
2.46	Esclarecer dúvidas e orientar os usuários de TI da CLDF.
2.47	Esclarecer dúvidas e orientar os usuários de TI da CLDF sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pela CLDF, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com a CLDF.
2.48	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de atendimento e suporte técnico de microinformática a usuários de TI da CLDF, bem como sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários desta Casa de Leis.
2.49	Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
2.5	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
3	**Gerenciamento da Central de Atendimento a Usuários de TI da CLDF**
3.1	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela CLDF, por meio de abordagem baseada em DevOps e DevSecOps, com fundamento nas melhores práticas e com utilização de ferramenta(s) especializada(s).
3.2	Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, sob a ótica das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pelo ITIL.
3.3	Coordenar e Supervisionar as equipes de N1 e N2, garantindo o cumprimento dos SLAs e a qualidade no atendimento.
3.4	Realizar a interface de comunicação entre as Centrais de Serviço (N1 e N2) e a CLDF.
3.5	Coordenar as atividades de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF.
3.6	Coordenar as atividades de suporte técnico de TI, assegurando a qualidade e a eficiência no atendimento aos usuários de TI da CLDF.
3.7	Desenvolver e manter atualizados os procedimentos e a documentação técnica.
3.8	Realizar a gestão de indicadores de desempenho das equipes de suporte.
3.9	Promover treinamentos e atualizações para as equipes de N1 e N2.
3.1	Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
3.11	Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
3.12	Apoiar a implantação da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
3.13	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF, para uso pelas unidades de TI da CLDF e pelos usuários de TI da CLDF, com observância das melhores práticas correspondentes ao tema.
3.14	Utilizar, sempre que possível, scripts padronizados, para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TI da CLDF (Anexo VII deste termo) ou que a ele seja acrescentado, com manutenção e atualização da Base de Conhecimento de TI da CLDF.
3.15	Manter atualizada a Base de Conhecimento de TI da CLDF com o registro de todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TI presentes na CLDF.
3.16	Documentar resoluções para alimentar a base de conhecimento.
3.17	Elaborar e entregar para a CLDF relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.
3.18	Informar imediatamente à CLDF quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2.
3.19	Apoiar a gestão de incidentes complexos e o desenvolvimento de soluções de longo prazo.
3.2	Atender demandas técnicas avançadas, o que inclui, por exemplo, implantação e configuração da ferramenta MECM e da plataforma Office 365.
3.21	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF.
3.22	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
3.23	Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
3.24	Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI.
3.25	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
3.26	Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TI (N1 e N2).
3.27	Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
3.28	Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TI.
3.29	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
3.3	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
3.31	Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
3.32	Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição da CLDF.
3.33	Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados.
3.34	Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF.
3.35	Elaborar e propor plano de execução dos serviços.
3.36	Organizar a alocação de turnos e de profissionais de sua equipe.
3.37	Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
3.38	Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF.
3.39	Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
3.4	Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CLDF, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
3.41	Receber as demandas dos serviços relativas à área de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.

3.42	Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF, provendo informações gerenciais para a CLDF.
3.43	Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades.
3.44	Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação referentes ao parque tecnológico de microinformática da CLDF, com o fito de subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação, conforme o ITIL.
3.45	Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores da CLDF por meio de chamados no sistema de gestão de serviços de TI da CLDF.
3.46	Sugerir novas tecnologias para modernizar o parque tecnológico de microinformática da CLDF, buscando subsidiar a equipe da CLDF no planejamento de capacidade do ambiente tecnológico de microinformática da CLDF.
3.47	Aplicar na execução das atividades exercidas na CLDF os processos ITIL já implantados e em implantação.
3.48	Manter atualizada a base de conhecimento de TI da CLDF.
3.49	Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF.
3.5	Executar, sob coordenação da CLDF, as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas ao Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos — PMI.
3.51	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados ao Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI da CLDF, conforme demanda.
3.52	Subsidiar os servidores da CLDF quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos ativos de microinformática da CLDF, para garantir a disponibilidade das aplicações (Gerenciamento de capacidade).
3.53	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de atendimento e suporte técnico de microinformática a usuários de TI da CLDF, bem como sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários desta Casa de Leis.
3.54	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
Grupo 2: Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI da CLDF	
1	**Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI**
1.1	Estruturar os serviços da Contratada, pelo menos inicialmente, em etapas, de modo a organizar os trabalhos, com o fito de apoiar esta Câmara Legislativa na evolução da maturidade dos processos, projetos e ambiente de tecnologia da informação.
1.2	Identificar e modelar processos ITIL já existentes na CLDF.
1.3	Recomendar implantação de práticas e processos ITIL na CLDF.
1.4	Realizar as ações necessárias para que as atividades da Contratada sejam realizadas com observância aos ditames da ITIL 4, como, por exemplo, o Sistema de Valor de Serviços, a Cadeia de Valor de Serviços e as práticas e processos ITIL.
1.5	Realizar as ações necessárias e suficientes para implementar práticas e processos ITIL na CLDF.
1.6	Estruturar a ferramenta de ITSM utilizada pela CLDF (atualmente GLPI), bem como realizar configuração e automação de processos nessa ferramenta.
1.7	A Contratada deve realizar a configuração, evolução e melhoria contínua dessa ferramenta, sempre com prévia aprovação da CLDF, de modo a garantir o cumprimento dos SLAs e a qualidade do atendimento.
1.8	Criar dashboards, formulários de apoio, bem como gerar e entregar relatórios mensais e sob demanda, relativos aos serviços prestados pela Contratada.
1.9	Gerar e entregar relatórios e documentação previamente estabelecidas neste termo.
1.10	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
2	**Sustentação de Infraestrutura para Aplicações**
2.1	Oferecer suporte e manutenção para aplicações corporativas.
2.2	Administrar e monitorar o ambiente de aplicações, incluindo servidores de aplicação e bases de dados.
2.3	Realizar deploy de novas versões e atualizações.
2.4	Trabalhar em colaboração com equipes de desenvolvimento para garantir estabilidade e desempenho.
2.5	Aplicações e Serviços.
2.6	Aplicações Corporativas: Administrar e manutenir aplicações, assegurando atualizações, desempenho e segurança.
2.7	Serviço de E-mail (Mail Exchange): Configurar e manutenir o serviço de e-mail, focando na disponibilidade e proteção contra ameaças.
2.8	Active Directory (AD): Gerenciar políticas de segurança, autenticação de usuários, e recursos de rede.
2.9	Servidor de Arquivos: Implementar soluções de armazenamento, garantindo acesso seguro e organizado aos dados.
2.10	Sistema de Arquivos (FileSystem): Gerenciar eficazmente o sistema de arquivos para otimizar o acesso e a integridade dos dados.
2.11	Automação e Monitoramento.
2.12	AWX para Automações: Utilizar AWX ou outra ferramenta homologada pela CLDF, para automatizar tarefas, melhorando a eficiência e a colaboração com o Núcleo de Plataformas.
2.13	SysLog: configurar o sistema de log para monitoramento, análise e arquivamento de eventos de sistema.
2.14	Monitoramento: Monitorar proativamente a infraestrutura de TI, para garantir desempenho e disponibilidade.
2.15	Infraestrutura e Processos.
2.16	Infrastructure as Code (IaC): Implementar práticas de IaC para automação e gerenciamento de infraestrutura, visando replicabilidade e eficiência.
2.17	Infrastructure as Software (IaS): Sugerir, quando pertinente, tratamento da infraestrutura de TI de forma dinâmica e adaptável, promovendo agilidade nas mudanças.
2.18	Mapeamento de Processos: Identificar e documentar os processos de TI, visando clareza nas operações e identificação de melhorias.
2.19	Melhoria de Processos: Aplicar metodologias de melhoria contínua para otimizar os processos existentes, aumentando a eficácia operacional.
2.20	Infraestrutura Windows e Serviços Microsoft.
2.21	Sistema Operacional Windows: Administrar o ambiente Windows, incluindo atualizações, patches de segurança e otimização do desempenho.
2.22	Serviços Microsoft: Gerenciar serviços integrados ao Windows, como, por exemplo, o AD, para controle de acesso e políticas de segurança, Exchange para e-mails, e sistemas de arquivos para gestão de dados.
2.23	Segurança e Conformidade: Implementar políticas de segurança e conformidade, por meio de trabalho em equipe com os outros Núcleos, utilizando ferramentas e serviços Microsoft para proteger dados e infraestrutura.
2.24	Servidor de Aplicação.
2.25	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados a serviços corporativos homologados para uso na CLDF, por solicitação da CLDF.
2.26	Subsidiar os servidores da CLDF quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações.

2.27	Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação).
2.28	Acompanhamento e realização de deploys de sistemas em ambiente de desenvolvimento, homologação, produção, testes, entre outros, respeitando o processo de Gerenciamento de Liberação da CLDF;
2.29	Instalação, configuração e manutenção dos servidores de JBoss, WildFly, Apache, TomCat e demais que sejam utilizados pela CLDF.
2.30	Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela CLDF, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
2.31	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
2.32	Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF em conjunto com as práticas de mercado.
2.33	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, para detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas.
2.34	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.
2.35	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação e de suas aplicações.
2.36	Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações indicadas pela CLDF.
2.37	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga. Seguir padrão de documentação da CLDF. Criar documentação dos novos ambientes. A documentação precisa ser reproduzível, garantindo que seguidos os passos, sejam obtidos idênticos resultados.
2.38	Propor atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos servidores de aplicação, bem como realizar a atualização quando autorizado.
2.39	Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
2.40	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
2.41	Elaborar relatórios técnicos, inclusive os que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
2.42	Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas.
2.43	Propor a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para a solução de problemas nas áreas de operação.
2.44	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento.
2.45	Configuração de domínio, hosts e servidores JBoss, WildFly entre outros utilizados pela CLDF.
2.46	Monitoramento e gerenciamento do JBoss , WildFly, TomCat, Apache entre outros utilizados pela CLDF.
2.47	Configuração de serviços de mensageria: Java Messaging Service, ActiveMQ Artemis.
2.48	Gerenciamento de aplicativos.
2.49	Configuração de conectores web.
2.50	Configuração e ajuste de desempenho de servidores Jboss, Wildfly, TomCat, Apache, entre outros utilizados pela CLDF.
2.51	Monitoramento e ajuste dos serviços de mensageria, exemplos: do Jboss, Wildfly, ActiveMQ Artemis.
2.52	Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF;
2.53	Propor configuração de Hardening nos servidores de aplicação e realizar o tratamento de vulnerabilidades quando solicitado pela CLDF.
2.54	Propor, sugerir soluções inovadoras na área de servidores de aplicação para resolver problemas da CLDF usando experiências de mercado.
2.55	Realizar Troubleshooting.
2.56	Start, stop e restart de servidores de aplicação.
2.57	Criar e manter documentação completa de instalação e funcionamento dos servidores e funcionamento da aplicação, capaz de ser facilmente reproduzível por qualquer servidor da CLDF, bem como topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, seguindo padrão de documentação da CLDF, na base de conhecimento da CLDF.
2.58	Manter, configurar e documentar ferramentas utilizadas pela CLDF para gerenciamento de desempenho de aplicativos, para otimizar e monitorar o desempenho dos aplicativos da CLDF (por exemplo, a ferramenta GLOWROOT).
2.59	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
2.60	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
3	**Sustentação de Infraestrutura para Plataformas**
3.1	Gerenciar a infraestrutura de contêineres e virtualização, assegurando alta disponibilidade.
3.2	Gerenciar a infraestrutura de virtualização, incluindo servidores físicos e virtuais.
3.3	Administrar sistemas de armazenamento de dados e realizar gestão de capacidade.
3.4	Implementar soluções de alta disponibilidade e recuperação de desastres.
3.5	Coordenar a administração de sistemas operacionais, incluindo atualizações e patches.
3.6	Zabbix: Implementar e configurar o Zabbix para monitoramento abrangente da infraestrutura de TI, garantindo alta disponibilidade e desempenho dos sistemas.
3.7	Kubernetes: Gerenciar a infraestrutura de orquestração de contêineres, incluindo a configuração, monitoramento e otimização de clusters Kubernetes para aplicações em contêineres.
3.8	Sistemas Operacionais e Virtualização.
3.9	Sistemas Operacionais (SO): Administrar sistemas operacionais, incluindo Windows Server e Linux, focando na segurança, estabilidade e desempenho.
3.1	Virtualização: Implementar e manutenir ambientes virtualizados, utilizando soluções como VMware, Hyper-V, entre outros, para otimizar o uso de recursos físicos e facilitar a gestão de servidores.
3.11	Serviços Microsoft.
3.12	Microsoft AD (Active Directory): Manter o AD para gestão de identidades e políticas de acesso, assegurando a segurança e conformidade.
3.13	Microsoft SCCM (System Center Configuration Manager): Manter o SCCM para gerenciamento de configurações, distribuição de software e atualizações de segurança em ambiente Windows.
3.14	Sustentação de Infraestrutura de TI.
3.15	Servidores Físicos e Switches: Manutenir e gerenciar servidores físicos, switches SAN e switches de topo de rack, garantindo a conectividade e desempenho da rede.
3.16	Sustentação de Soluções de Identidade e Acesso: manter o AD e outras soluções de identidade para controlar o acesso aos recursos de TI.
3.17	DNS e NTP: Configurar e manutenir os serviços de DNS e NTP para garantir a resolução de nomes e sincronização de tempo na rede.
3.18	CI/CD e Infraestrutura de Contêineres.
3.19	Infraestrutura de CI/CD: Implementar e gerenciar a infraestrutura relacionada à Integração Contínua e Entrega Contínua (CI/CD), promovendo a agilidade no desenvolvimento e implantação de software.
3.20	Orquestração de Contêineres: Utilizar ferramentas de orquestração, como Kubernetes, para gerenciar a vida útil dos contêineres de maneira eficiente.

3.21	Gestão de Armazenamento e Rede.
3.22	Armazenamento e Rede SAN: Administrar soluções de armazenamento e redes SAN, focando na disponibilidade, integridade e desempenho dos dados.
3.23	Virtualização de Rede: Implementar soluções de virtualização de rede para otimizar a gestão de tráfego e recursos de rede.
3.24	Administração de Datacenter.
3.25	Gestão do Datacenter: Supervisionar a infraestrutura física e lógica do datacenter, incluindo climatização, alimentação elétrica, segurança física e lógica, para garantir a operação contínua dos serviços de TI.
3.26	Administração de Equipamentos Corporativos.
3.27	Instalação, configuração e administração de servidores físicos, switches, console e chassis blade.
3.28	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de armazenamento e virtualização.
3.29	Manter inventário e documentação do ambiente.
3.30	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
3.31	Administração de Soluções de Virtualização.
3.32	Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais vSphereESXi e VM Server. Infraestrutura de rede Ethernet.
3.33	Protocolo TCP/IP.
3.34	Administração Linux.
3.35	Administrar a infraestrutura de virtualização da CLDF com servidores de rede, switches LAN e SAN, storages, software de virtualização, entre outros.
3.36	Implantar e administrar a replicação de servidores virtuais.
3.37	Implantar e administrar soluções de desktops virtuais.
3.38	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização.
3.39	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização.
3.40	Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização.
3.41	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
3.42	Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pela CLDF.
3.43	Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.
3.44	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando dashboards, para verificar o estado de saúde da infraestrutura de TI da CLDF. Isso por meio de indicadores, supervisão das redes, das máquinas virtuais e respectivos armazenamentos, com uso de diferentes índices de saúde e de análise dos respectivos desempenhos (por exemplo, a ferramenta vROPs).
3.45	Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.
3.46	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
3.47	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CLDF.
3.48	Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pela CLDF.
3.49	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.
3.50	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de virtualização.
3.51	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização.
3.52	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento.
3.53	Administração de Servidores com Sistema Operacional Linux
3.54	Instalação e atualização de servidores Linux.
3.55	Gerenciamento de usuários e grupos, arquivos e permissões de arquivo.
3.56	Atualização de pacotes de software, como, por exemplo, YUM, DNF.
3.57	Gerenciamento e solução de problemas de serviços de systemd durante o processo de boot.
3.58	Configuração de rede e solução de problemas.
3.59	Gerenciamento de armazenamento local e criação e utilização de sistemas de arquivo.
3.60	Gerenciamento de firewalls locais como iptables, firewalld.
3.61	Instalação automática dos sistemas utilizando métodos homologados pela CLDF, como, por exemplo, o Kickstart, o Terraform, entre outros.
3.62	Atualização e instalação de programas, pacotes em servidores Linux.
3.63	Troubleshooting dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de servidores Linux.
3.64	Monitoramento e análise de logs de auditoria, de sistema operacional, assim como de aplicações instaladas nos servidores.
3.65	Start, stop e restart de serviços do sistema operacional.
3.66	Instalação, configuração e manutenção de contêineres com Docker, Docker Swarm, Docker compose, Kubernetes, Okd, Rancher ou outro gerenciador que seja utilizado pela CLDF.
3.67	Criação de playbooks para gerenciar todo o parque de servidores Linux, automatização de tarefas, deploys de aplicação, instalação e provisionamento de recursos por meio do Ansible.
3.68	Utilização do GIT para versionamento dos playbooks do Ansible e arquivos de configuração dos servidores.
3.69	Utilização de práticas DevOps, Infraestrutura Ágil, Infraestrutura como Código, Gerência de Configuração, Provisionamento.
3.70	Gerenciamento de configuração dos servidores com o Ansible.
3.71	Centralização de logs com o Kibana, Elasticsearch e Logstash.
3.72	Monitoramento e coletas de métricas com o Grafana e Zabbix.
3.73	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados a sistemas operacionais homologados para uso na CLDF, por solicitação desta Casa de Leis.
3.74	Subsidiar os servidores da CLDF quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
3.75	Manter os sistemas operacionais em pleno funcionamento, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho, em ambiente local ou em nuvem.
3.76	Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
3.77	Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF em conjunto com as práticas de mercado.
3.78	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos sistemas operacionais, para detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas.

3.79	Gerar relatórios técnicos sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
3.80	Gerar relatórios técnicos e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços.
3.81	Customizar e utilizar software de gerenciamento de sistemas operacionais.
3.82	Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços indicados pela CLDF.
3.83	Criar e manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga na base de conhecimento da CLDF. A documentação deve ser reproduzível pelos servidores da CLDF.
3.84	Propor atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos sistemas operacionais, bem como realizar a atualização quando autorizado.
3.85	Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos sistemas operacionais, conforme definido pela CLDF.
3.86	Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CLDF.
3.87	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas. Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
3.88	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas.
3.89	Criar e manter atualizadas constantemente as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma usada pela CLDF e na ferramenta de ITSM;
3.90	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF, e comunicar os seus resultados para validar o seu funcionamento.
3.91	Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria da CLDF.
3.92	Propor configuração de Hardening nos sistemas operacionais Linux e realizar o tratamento de vulnerabilidades quando solicitado pela CLDF.
3.93	Administrar e configurar os servidores com sistema operacional Linux em ambiente local ou em nuvem, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF;
3.94	Propor, sugerir soluções inovadoras na área de sistemas operacionais Linux para resolver problemas da CLDF usando experiências de mercado. Criar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais.
3.95	Administração das Plataformas Windows
3.96	Instalação e configuração de servidores/serviços Windows Server. Administração de Multidomínios — Active Directory.
3.97	Administração em serviços de mensageria Exchange Server.
3.98	Suporte em servidores WSUS.
3.99	Suporte em servidores e serviços Terminal Service (RDP). Suporte em servidores de Arquivos.
3.100	Suporte em arquitetura VDI.
3.101	Administração e Suporte em System Center Configuration Manager.
3.102	Administração e Suporte em ambiente Hyper-V.
3.103	Administração de infraestrutura em Azure AD, Exchange Online e Office 365
3.104	Monitoramento de servidores e serviços Windows Server.
3.105	Administrar os sistemas operacionais da CLDF.
3.106	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados a sistemas operacionais homologados para uso na CLDF, por solicitação desta Casa Legislativa.
3.107	Subsidiar os servidores da CLDF quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
3.108	Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
3.109	Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
3.110	Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF.
3.111	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais, para detectar e corrigir eventuais problemas.
3.112	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
3.113	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços.
3.114	Customizar e utilizar para implantar o monitoramento contínuo dos sistemas operacionais.
3.115	Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos.
3.116	Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
3.117	"Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais."
3.118	Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos sistemas operacionais, conforme definido pela CLDF.
3.119	Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CLDF.
3.120	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
3.121	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
3.122	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
3.123	Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
3.124	Criar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais.
3.125	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento. Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria da CLDF.
3.126	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF, bem como sustentação e atualização da plataforma de monitoramento.
3.127	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
4	**Backup e Armazenamento de Dados**
4.1	Implementar e gerenciar políticas de backup e restauração de dados.
4.2	Administrar o armazenamento de dados, incluindo SAN, NAS e soluções de cloud.
4.3	Realizar testes periódicos de restauração de dados para verificar a eficácia das políticas de backup.
4.4	Gerenciar o ciclo de vida da informação, assegurando a conformidade com as políticas de retenção de dados.
4.5	Administração de Backup
4.6	Gerenciamento da solução de backup da CLDF, com base nas diretrizes de backup e restauração da CLDF, envolvendo as seguintes atividades: instalação de clientes; criação de políticas; gerenciamento das fitotecas; gerenciamento das fitas de backup; acompanhamento diário do status dos backups; troubleshooting.
4.7	Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados.
4.8	Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e sistemas operacionais da CLDF.

4.9	Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup.
4.10	Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços: servidor de arquivos. Virtualização. Banco de dados.
4.11	Criar e manter atualizado backup off site utilizando fitas e (ou) replicação de dados. O backup off site deverá ser armazenado nas dependências da CLDF. O transporte de fitas entre sites será de responsabilidade exclusivamente da CONTRATADA, por se tratar de ambiente próximo e acessível, sem necessidade de transitar por ambiente externo aos prédios da CLDF.
4.12	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
4.13	Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pela CLDF.
4.14	Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas.
4.15	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema backup.
4.16	Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos.
4.17	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
4.18	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CLDF.
4.19	Configurar o software de backup conforme a política aprovada pela CLDF.
4.20	Proceder à restauração sempre que demandado.
4.21	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.
4.22	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de backup.
4.23	Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup.
4.24	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento. Gerenciar o ciclo de vida da informação — ILM.
4.25	Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux.
4.26	Instalação, configuração e administração do Software Netbackup e correlatos.
4.27	Instalação, configuração, manipulação e gerenciamento de Tape Libraries e Tape Drives.
4.28	Instalação, configuração, manipulação e gerenciamento de mídias de armazenamento LTO.
4.29	Infraestrutura de rede Ethernet.
4.30	Protocolos TCP/IP e Iscsi.
4.31	Operar a rotina de backup, incluindo: troca de fitas; elaboração de Relatórios de Backup; correção de erros na execução da rotina de backup; instalar, configurar e manter serviços demandados pela CLDF; analisar logs e monitorar os backups, agindo pró-ativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.
4.32	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
4.33	Administração de Armazenamento de Dados.
4.34	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos da CLDF, por solicitação da CLDF.
4.35	Gerenciamento da replicação de dados da CLDF.
4.36	Administração do parque de storages.
4.37	Administração de servidores de arquivo baseados em NAS.
4.38	Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages.
4.39	Gerenciamento dos espaços de armazenamento.
4.40	Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação.
4.41	Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação.
4.42	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage).
4.43	Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento.
4.44	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
4.45	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento.
4.46	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pela CLDF.
4.47	Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços.
4.48	Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis na CLDF.
4.49	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento. Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos.
4.50	Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
4.51	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CLDF.
4.52	Proceder com restauração quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe da CLDF.
4.53	Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando: criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos; particionamento; configuração, monitoração e restauração de snapshots; cópias por ponteiros; replicação/ duplicação de dados nos storages; designação de LUN's e volumes NFS/CIFS; monitoramento de desempenho dos storages e auditoria de falhas; desduplicação dos dados armazenados; acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão. Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM); configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre storages.
4.54	Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados.
4.55	Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados.
4.56	Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento.
4.57	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento.
4.58	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
4.59	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
5	**Sustentação de Banco de Dados**
5.1	Administrar bancos de dados, realizando tuning, backups e restaurações.

5.2	Implementar políticas de segurança para acesso aos bancos de dados.
5.3	Monitorar o desempenho e capacidade dos bancos de dados.
5.4	Realizar atualizações e patches de segurança dos sistemas de gerenciamento de banco de dados.
5.5	Administração de Banco de Dados
5.6	Criação de ambientes de banco de dados, seguindo padrões de qualidade e normas da CLDF.
5.7	Instalação e configuração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados e suas extensões.
5.8	Aplicação de atualizações de software e correções de falhas nos sistemas de gerenciamento de banco de dados.
5.9	Manutenção dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho deles.
5.10	Documentação completa da instalação, configuração e funcionamento dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, incluindo topologias e balanceamento de carga.
5.11	Migração de dados entre diferentes sistemas de gerenciamento de banco de dados, conforme necessidade da CLDF.
5.12	Produção, conferência e execução dos scripts (PL/SQL, shell, DDL, DML ou DCL) nos bancos de dados necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.
5.13	Coordenação da criação, atualização e implementação de procedimentos de operação e contingência para os sistemas de gerenciamento de banco de dados. Otimização de consultas SQL para identificar e corrigir consultas não otimizadas.
5.14	Tuning de desempenho do banco de dados, incluindo ajuste de índices, configuração de parâmetros e otimização de consultas.
5.15	Particionamento de tabelas para melhorar o desempenho e a eficiência de consultas.
5.16	Implementação de políticas backup para garantir a disponibilidade e segurança dos dados.
5.17	Administração e operação de utilitários de backup suportados pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
5.18	Configuração de arquivamento de logs para recuperação de dados e manutenção da integridade.
5.19	Configuração e gerenciamento de replicação de dados suportada pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
5.20	Configuração e gerenciamento de pool de conexões suportado pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
5.21	Sugestão e implementação de soluções de alta disponibilidade, balanceamento de carga e tolerância a falhas.
5.22	Configuração e utilização de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho e a atividade dos bancos de dados em tempo real.
5.23	Investigação e resolução de falhas e problemas de disponibilidade do banco de dados.
5.24	Identificação e correção de problemas de integridade de dados, como corrupção de tabelas, inconsistências nos relacionamentos ou violação de restrições.
5.25	Identificação e solução de erros, exceções e mensagens de erro dos sistemas de gerenciamento de banco de dados.
5.26	Geração de relatórios e gráficos de desempenho, tempo de resposta e disponibilidade dos bancos de dados.
5.27	Configuração de perfis de acesso para usuários, garantindo a segurança lógica do banco de dados.
5.28	Implementação de medidas de segurança para proteger os dados armazenados nos bancos de dados.
5.29	Elaboração de projetos de melhoria dos serviços relacionados a bancos de dados.
5.30	Avaliação, aquisição e atualização de sistemas gerenciadores de banco de dados e ferramentas de administração.
5.31	Elaboração de cronogramas de implantação, considerando o impacto nas áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas.
5.32	Elaboração de relatórios técnicos para auxiliar no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
5.33	Colaboração com equipes de desenvolvimento, manutenção e administração de dados para oferecer soluções e suporte técnico.
5.34	Participação, quando solicitado pela CLDF, de reuniões com gerentes e equipes de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento.
5.35	Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
5.36	Construção de queries;
5.37	Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
5.38	Manter esquemas de banco de dados;
5.39	Elaborar e manter modelo de dados;
5.40	Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
5.41	Realizar apuração especial;
5.42	Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
5.43	Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
5.44	Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga — ETL;
5.45	Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
5.46	Sugerir automatização das rotinas.
5.47	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
5.48	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
6	**Sustentação de Redes e Conectividade**
6.1	Infraestrutura de Rede
6.2	Gerenciamento de Switches: Administração centralizada e segura dos switches da Casa (FortiSwitch), garantindo isolamento de rede e desempenho otimizado.
6.3	Gerenciamento de rede WLAN: Administração para uso de redes sem fio corporativas (CLDF-CORP, CLDF, CLDF-IoT) e visitantes (CLDF-EVENTOS, CLDF-VISITANTES)
6.4	DNS Externo: Gerenciamento e proteção do DNS externo, incluindo proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (DDoS) e falsificação de DNS. Inclusão de registros através da ferramenta PowerDNS para os ambientes de produção.
6.5	Monitoramento e Gerenciamento Centralizados
6.6	Monitoramento de Rede: Utilização de ferramentas Fortianalyzer para monitorar o desempenho e a segurança da rede em tempo real.
6.7	Gestão de Ameaças: Soluções integradas (Fortigate/Fortianalyzer) para visualizar ameaças de diferentes fontes e responder de maneira coordenada.
6.8	Relatórios e Análise: Geração de relatórios de desempenho, segurança e conformidade
6.9	Suporte
6.10	Análise de Risco e Conformidade: Avaliações de risco de demandas dos demais setores e áreas da DMI para garantir que as políticas e práticas de segurança estejam alinhadas com as melhores práticas e regulamentações.
6.11	Suporte Técnico: Assistência para resolução de problemas e a poio técnico contínuo para manter a infraestrutura em funcionamento de forma eficiente.
6.12	Gerenciar a infraestrutura de rede, incluindo LAN, WAN, WiFi e firewalls.

6.13	Implementar políticas de segurança de rede e realizar monitoramento contínuo.
6.14	Administrar o sistema de endereçamento IP e gerenciar os serviços de DNS e DHCP.
6.15	Coordenar a implementação de novas soluções de conectividade e melhorias na infraestrutura de rede.
6.16	Gerenciamento de Switches de Rede: monitorar e manutenir os switches de rede (não localizados no DataCenter) e switches nas salas técnicas de cada andar, para assegurar conectividade e desempenho adequados.
6.17	Rede Cabeada: supervisionar a infraestrutura de rede cabeada para garantir a integridade, confiabilidade e desempenho na transmissão de dados.
6.18	Regras de Firewall: implementar e revisar continuamente as regras de firewall para proteger a rede contra acessos não autorizados e outras ameaças à segurança.
6.19	Rede Sem Fio — WiFi: administrar a rede WiFi, incluindo a gestão de Access Points (APs) e a configuração de SSIDs para diferentes propósitos (visitantes, IoT, entre outros), assegurando segurança e cobertura adequada.
6.20	VPNs: configurar e manutenir redes privadas virtuais (VPNs), para permitir conexões seguras e remotas à rede da CLDF.
6.21	EDR: apoiar a implementação, operação e manutenção do sistema Endpoint Detection and Response (EDR), utilizando para detecção, investigação e resposta a ameaças em endpoints, garantindo a segurança dos dispositivos conectados à rede.
6.22	Administração e Suporte à Rede.
6.23	Administrar, gerenciar e suportar a infraestrutura de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.24	Administrar, gerenciar e suportar ativos de rede em camada 2 e 3.
6.25	Administrar, gerenciar e suportar redes WAN, MAN, LAN e WiFi seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CLDF.
6.26	Administrar, gerenciar e suportar redes Extranet, Intranet e Internet.
6.27	Administração de tráfego policing e shapping e QoS através da rede Wan MPLS e circuitos internet.
6.28	Administrar, gerenciar e suportar protocolos de roteamento estáticos e dinâmicos.
6.29	Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, entre outros) e (ou) sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais da CLDF.
6.30	Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, entre outros).
6.31	Administrar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede.
6.32	Planejar, implementar e gerenciar o Plano de endereçamento IPv4 e IPv6 para redes corporativas.
6.33	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.34	Planejar, implementar e gerenciar aplicação de filtros e ACL em ativos de rede.
6.35	Administrar, gerenciar e suportar soluções de aceleração de tráfego.
6.36	Administrar, gerenciar e suportar balanceamento de tráfego em redes WAN.
6.37	Suporte a marcação de tráfego campo ToS por policiamento (arquitetura DiffServ– RFC 2474).
6.38	Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede por meio de analisadores de protocolo. Administrar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN.
6.39	Administrar, gerenciar e suportar Serviços básicos de conectividade de Rede (DNS, DHCP e outros).
6.40	Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
6.41	Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6.
6.42	Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança da CLDF.
6.43	Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.44	Realizar confecção e crimpagem de cabos de rede.
6.45	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso.
6.46	Realizar a ativação de pontos e organização dos racks de telecom.
6.47	Solucionar conflitos de endereçamentos IPs em redes convergentes.
6.48	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.49	Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP em redes WAN, WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.50	Implementação e administração de Redes Sem fio.
6.51	Implantar novos segmentos, recursos e tecnologias de rede.
6.52	Subsidiar os servidores da CLDF na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes WAN, MAN, LAN e WiFi para a CLDF.
6.53	Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, para atender os sistemas informatizados.
6.54	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
6.55	Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede.
6.56	Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa.
6.57	Elaborar mapas de endereçamento IP para a rede WAN, MAN, LAN e WiFi da CLDF.
6.58	Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz.
6.59	Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa.
6.60	Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.61	Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de serviços.
6.62	Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede.
6.63	Organizar e manter o acervo de publicações, documental, técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas.
6.64	Manter os desenhos das topologias de redes WAN, MAN, LAN e WiFi atualizados e completos.
6.65	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
6.66	Analisar periodicamente a topologia de rede da CLDF sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha.
6.67	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CLDF para validar o seu funcionamento.
6.68	Reportar eventos ocorridos.
6.69	Proceder à análise da capacidade e disponibilidade dos ativos da CLDF.
6.70	Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento.
6.71	Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes.

6.72	Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN, MAN e LAN.
6.73	Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.
6.74	Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa.
6.75	Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede.
6.76	Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.
6.77	Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem.
6.78	Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação.
6.79	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
6.80	Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
6.81	Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pela CLDF.
6.82	Avaliação, Planejamento, Sugestões de Melhorias e implementação de recursos de Segurança em redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
6.83	Monitoramento.
6.84	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso na CLDF, por solicitação da CLDF.
6.85	Realizar o monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura da CLDF visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
6.86	Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos.
6.87	Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento.
6.88	Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Usuário de TI da CLDF, mantendo padrão de notificação, bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais.
6.89	Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, inclusive das seções judiciárias, bem como dos serviços de backup e restore de dados.
6.90	Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura da CLDF no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pela CLDF.
6.91	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento.
6.92	Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços. Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior.
6.93	Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente.
6.94	Emitir relatório de monitoramento, informando à CLDF quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de links, banda, rede, consumo de recursos como CPU, Memória e outros.
6.95	Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de 3º nível ou terceiros, conforme necessidade e acompanhá-los com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado, informando e abrindo chamado na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática.
6.96	Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em ICs da CLDF.
6.97	Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de Service Desk.
6.98	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CLDF no gerenciamento de contratos de terceiros.
6.99	Verificar se os fabricantes das soluções de TI da CLDF lançaram patches ou atualizações críticas/ desejáveis, que devam ser aplicadas no ambiente tecnológico da CLDF.
6.100	Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da CLDF. Além do tratamento de incidentes, cabe a esse serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática.
6.101	Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
6.102	Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando: diretórios de usuários; servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade; disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, entre outros.
6.103	Administração e Suporte VoIP.
6.104	Administrar e gerenciar sistemas Operacionais Windows/Linux.
6.105	Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LAN to LAN, WEBVPN entre outros).
6.106	Instalação, configuração e administração de Asterisk e FreePBX.
6.107	Instalação, configuração e administração de Elastix, Monast e Asternic.
6.108	Implementar e manter documentação e desenho de arquitetura e topologia de redes (Visio, Zabbix, IMC e outros).
6.109	Implementar de melhorias na arquitetura VoIP.
6.110	Migração de aplicação e Sistemas Operacionais.
6.111	Criação de Troncos SIPs, VLANs e rotas.
6.112	Administrar e gerenciar Protocolos VoIP (SIP, IAX, MGCP, H323, entre outros).
6.113	Manipulação de extensions.
6.114	Customizar e utilizar software de gerenciamento de voip, serviços e sistemas associados para o monitoramento contínuo da solução.
6.115	Gerenciar e implementar Segurança na solução VoIP e sistemas Operacionais associados.
6.116	Ambientes Físicos de TI e Salas de Telemática
6.117	Atender a demandas de manutenção do ambiente do CPD.
6.118	Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura.
6.119	Realizar a ativação de pontos e organização dos racks internos ao CPD.
6.120	Caberá à CONTRATADA eventual identificação de problemas nas redes horizontais e verticais e recomendação de ações corretivas.
6.121	Auxiliar quando necessário na organização nos racks instalados nas salas de telemática em apoio à equipe de servidores.
6.122	Realizar a verificação in loco, no datacenter e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados. Deverá ser executada, no mínimo, uma vez por turno.
6.123	Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.

6.124	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
6.125	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
7	**Monitoramento de Serviços de TI**
7.1	Monitoramento.
7.2	Monitoramento e gestão de eventos dos ativos de rede e do datacenter da infraestrutura de TI da CLDF, bem como prestação de suporte técnico e configuração das ferramentas de monitoramento utilizadas pela CLDF.
7.3	Instalar e customizar softwares, aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso na CLDF, por solicitação da CLDF.
7.4	Realizar o monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura da CLDF visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
7.5	Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos.
7.6	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente tecnológico de infraestrutura da CLDF.
7.7	Automação e Monitoramento.
7.8	SysLog: configurar o sistema de log para monitoramento, análise e arquivamento de eventos de sistema.
7.9	Monitoramento: Monitorar proativamente a infraestrutura de TI, para garantir desempenho e disponibilidade.
7.10	Administrar e monitorar o ambiente de aplicações, incluindo servidores de aplicação e bases de dados.
7.11	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, para detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas.
7.12	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação e de suas aplicações.
7.13	Monitoramento e gerenciamento do JBoss , WildFly, TomCat, Apache entre outros utilizados pela CLDF.
7.14	Monitoramento e ajuste dos serviços de mensageria, exemplos: do Jboss, Wildfly, ActiveMQ Artemis.
7.15	Manter, configurar e documentar ferramentas utilizadas pela CLDF para gerenciamento de desempenho de aplicativos, para otimizar e monitorar o desempenho dos aplicativos da CLDF (por exemplo, a ferramenta GLOWROOT).
7.16	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
7.17	Zabbix: Implementar e configurar o Zabbix para monitoramento abrangente da infraestrutura de TI, garantindo alta disponibilidade e desempenho dos sistemas.
7.18	Kubernetes: Monitoramento de clusters Kubernetes para aplicações em contêineres.
7.19	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de armazenamento e virtualização.
7.20	Monitoramento e análise de logs de auditoria, de sistema operacional, assim como de aplicações instaladas nos servidores.
7.21	Monitoramento e coletas de métricas com o Grafana e Zabbix.
7.22	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos sistemas operacionais, para detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas.
7.23	Monitoramento de servidores e serviços Windows Server.
7.24	Customizar e utilizar para implantar o monitoramento contínuo dos sistemas operacionais.
7.25	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF, bem como sustentação e atualização da plataforma de monitoramento.
7.26	Analisar logs e monitorar os backups, agindo pró-ativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.
7.27	Monitorar o desempenho e capacidade dos bancos de dados.
7.28	Configuração e utilização de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho e a atividade dos bancos de dados em tempo real.
7.29	Monitorar os switches de rede (não localizados no DataCenter) e switches nas salas técnicas de cada andar, para assegurar conectividade e desempenho adequados.
7.30	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados WAN, MAN, LAN e WiFi.
7.31	Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP em redes WAN, WAN, MAN, LAN e WiFi.
7.32	Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.
7.33	Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, inclusive das seções judiciárias, bem como dos serviços de backup e restore de dados.
7.34	Customizar e utilizar software de gerenciamento de voip, serviços e sistemas associados para o monitoramento contínuo da solução.
7.35	Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
7.36	Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando: diretórios de usuários; servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade; disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, entre outros.
7.37	Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da CLDF. Além do tratamento de incidentes, cabe a esse serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática.
7.38	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento.
7.39	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
8	**Segurança da Informação**
8.1	Segurança de Rede
8.2	Firewall e Controle de Acesso: Utilizando FortiGate para criar/configurar políticas de firewall avançadas para controlar o tráfego de entrada e saída.
8.3	Inspeção de Conteúdo: Verificação de tráfego, baseado em aplicações, serviços e principalmente HTTP e HTTPS/SSL, além de análise de conteúdo para identificar e bloquear ameaças.
8.4	Prevenção contra Ameaças Avançadas: Utilização de serviços como FortiGuard para proteção contra malwares, vírus, e outras ameaças, incluídos no UTM.
8.5	VPN: Criação e gerenciamento de VPNs seguras para usuários remotos (tanto da Casa, como para empresas terceirizadas) com FortiGate e Fortiauthenticator, incluindo suporte para SSL e IPsec VPNs.No caso de VPN/SSLé feito uso e gerenciamento de tokens.
8.6	Gestão de Vulnerabilidades: Monitoramento proativo de vulnerabilidades e aplicação de patches e atualização de versões.
8.7	Segurança de Acesso à Rede
8.8	Autenticação e Controle de Acesso: Configuração de políticas de acesso com uso do FortiAuthenticator (rede WLAN) e FSSO (rede LAN) integrado com Active Directory, para autenticação centralizada.
8.9	Segurança de Dispositivos IoT e BYOD: Políticas de acesso específicas para dispositivos pessoais ou de IoT com tablets do Plenário, TVs de gabinetes etc.
8.10	Segurança de Wireless LAN: Gestão segura de redes Wi-Fi com FortiAP, incluindo segmentação e isolamento de dispositivos.

8.11	Serviço de Controle de Acesso à Rede (NAC): solução de segurança para garantir a integridade e a conformidade dos dispositivos que tentam acessar a rede corporativa da Casa com as políticas de acesso definidas pela DMI.
8.12	Implementar e gerenciar soluções de segurança, como antivírus, firewalls e sistemas de detecção de intrusão.
8.13	Realizar análises de vulnerabilidade e testes de penetração.
8.14	Coordenar a resposta a incidentes de segurança e gerenciar a recuperação de serviços afetados.
8.15	Promover a conscientização sobre segurança da informação entre os usuários e funcionários da CLDF.
8.16	Segurança de Redes.
8.17	Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux.
8.18	Instalação, configuração e administração de NGFW.
8.19	Instalação, configuração e administração de serviço DNS, VPN, DHCP, Openvas e outros.
8.20	Instalação, configuração e administração de firewalls opensource.
8.21	Administração de soluções de antivírus corporativas.
8.22	Administração de redes — roteadores e protocolos iBGP, eBGP, LACP, VRRP, SDWAN, entre outros.
8.23	Executar periodicamente análise de vulnerabilidade, identificando e corrigindo possíveis falhas de segurança.
8.24	Instalação, configuração e administração de sistema de gerenciamento de eventos.
8.25	Análise Forense em computadores, servidores, dispositivos móveis e outros.
8.26	Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para as soluções de firewall, antivírus, links de internet e outros.
8.27	Administração e identificação de problemas no sistema de balanceamento de links (SDWAN) e nos links de Internet.
8.28	Apoio em resolução de incidentes de segurança da informação.
8.29	Efetuar hardening em sistemas operacionais e sugerir melhorias na infraestrutura de segurança.
8.30	Segurança de TI.
8.31	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TI da CLDF.
8.32	Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da CLDF.
8.33	Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TI da CLDF, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento.
8.34	Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da CLDF.
8.35	Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da CLDF.
8.36	Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da CLDF.
8.37	Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
8.38	Acompanhar fornecedores caso necessário.
8.39	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
8.40	Sugerir implementação e manutenção de políticas de segurança para proteger os ativos de TI.
8.41	Apoiar o gerenciamento de ferramentas de segurança.
8.42	Responder a ameaças cibernéticas.
8.43	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
8.44	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.
9	**Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI**
9.1	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela CLDF, por meio de abordagem baseada em DevOps e DevSecOps, com fundamento nas melhores práticas e com utilização de ferramenta(s) especializada(s).
9.2	Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, sob a ótica das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pelo ITIL.
9.3	Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CLDF.
9.4	Coordenar e supervisionar as equipes especializadas das Categorias de Serviço do Grupo 2.
9.5	Coordenar as atividades de apoio de gerenciamento de operação, suporte e sustentação de Infraestrutura de TI da CLDF, assegurando a qualidade e a eficiência no atendimento aos usuários da CLDF.
9.6	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI da CLDF.
9.7	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
9.8	Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
9.9	Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI.
9.10	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
9.11	Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TI.
9.12	Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
9.13	Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TI.
9.14	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
9.15	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
9.16	Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
9.17	Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição da CLDF.
9.18	Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados.
9.19	Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de infraestrutura.
9.20	Elaborar e propor plano de execução dos serviços.
9.21	Organizar a alocação de turnos e de profissionais de sua equipe.
9.22	Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
9.23	Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de infraestrutura.
9.24	Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

9.25	Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CLDF, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
9.26	Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
9.27	Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de sustentação de infraestrutura, provendo informações gerenciais para a CLDF.
9.28	Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades.
9.29	Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN e LAN, links de comunicação de dados. Também dos serviços de backup e restore de dados, para subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL.
9.30	Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores da CLDF por meio de chamados no sistema de gestão de serviços de TI da CLDF.
9.31	Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe da CLDF no planejamento de capacidade da infraestrutura.
9.32	Aplicar na execução das atividades exercidas na CLDF os processos ITIL já implantados e em implantação.
9.33	Manter atualizado o Configuration Management Database (CMDB) da CLDF.
9.34	Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de sustentação da infraestrutura.
9.35	Executar, sob coordenação da CLDF, as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software da CLDF, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos — PMI.
9.36	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda.
9.37	Subsidiar os servidores da CLDF quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações (Gerenciamento de capacidade).
9.38	Realizar monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura e serviços de TI da CLDF.
9.39	E demais atividades que forem solicitadas pela CLDF.

ANEXO V
AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Plataforma de Hardware e Software

1.1. Firewall, Switches e Access Points
1.1.1. FortiGate 1000F
1.1.2. FortiSwitch 1048E
1.1.3. FortiSwitch 148F
1.1.4. FortiSwitch 148FPOE
1.1.5. FortiSwitch 426FPOE
1.1.6 FortiAP431-F
1.1.6. DELL S4048-ON

1.2. Rede Interna - Ligação com a rede do GDF e a Internet
1.2.1. Um link de 1Gbps do GDFNet
1.2.2. Dois links dedicados das Operadoras:
1.2.2.1. Operadora Algar com 2 Gbps
1.2.2.2. Operadora NWI com 2Gbps

1.3. Servidores
1.3.1. DELL FX2 FC640

1.4. Ambiente de Storage
1.4.1. DELL/EMC UNITY 400F
1.4.2. UNITY XT 480F
1.4.3. DELL OEM BROCADE 6510

1.5. Ambiente de Backup
1.5.1. ORACLE SL-150 (Tape Library)
1.5.2. Veritas Netbackup vs. 7.7.3

1.6. Ambiente de Virtualização
1.6.1. Tipos
1.6.1.1. VMware vSphere 8+
1.6.2. Sistemas operacionais utilizados
1.6.2.1. Windows vs. 2016
1.6.2.2. Windows vs. 2019
1.6.2.3. Windows vs. 2022
1.6.2.4. CentOS vs. 6, 7 e 8
1.6.2.5. AlmaLinux 9
1.6.2.6. Ubuntu 18+

1.7. Gerenciamento de usuários e dispositivos
1.7.1. Microsoft Active Directory em Windows Server 2022
1.7.1.1. Dois controladores de domínio
1.7.1.2. Dois mil usuários ativos
1.7.1.3. 160 UOs
1.7.2. Microsoft System Center MECM

1.8. Sistema Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD)
1.8.1. MS SQL Server 2019+
1.8.2. IBM Informix Dynamic Server 11.70.FC4

1.8.3. BI
1.8.3. Maria DB
1.8.3. PostgreSQL

1.9. Servidor de Arquivo
1.9.1. Windows Server 2022
1.9.1.1. 250 compartilhamentos
1.9.1.2. Gerenciamento de cotas pelo MS Active Directory
1.9.1.3. 20 TB usados

1.10. Gerenciamento de Mensageria
1.10.1. MS Exchange Server versão 2016 CU 16
1.10.1.1. Mailbox
1.10.1.2. Servidor de borda na DMZ

1.11. Ferramentas de Monitoramento
1.11.1. Dell Support Assist
1.11.2. DELL Operations Manager Enterprise
1.11.3. DELL ESRS
1.11.4. Connectrix Manager
1.11.5. ELK (ElasticSearch/LogStash/Kibana)
1.11.6. Zabbix versão 5.4
1.11.7. Prometheus
1.11.8. Grafana

1.12. Plataforma de Conteinerização
1.12.1. Kubernetes
1.12.1.1. Componente CRI: Containerd
1.12.1.2 Componente CNI: Calico CNI Community
1.12.1.3 Componente CSI: Dell Unity CSI
1.12.1.3 Service mesh Istio

1.13. Software de Antivírus e EDR
1.13.1. Kasperky

2. Informações Gerais:
2.1. Resumo Analítico de ativos de infraestrutura

Tabela 01

Descrição	Quantidade Estimada
CPDs	1
Ativos de Rede	72
Salas de Telecomunicação	20
Usuários ativos	2000
Caixas postais ativas	1841
Servidores de correio eletrônico	4
Microcomputadores	1470
Notebooks	240
Controladores de Domínio	2
Servidor Dell FX-640	20
Servidores IBM HS-22	20
Servidor IBM X3650	1
Unidades de Armazenamento (Storages)	3
JBOSS	2 instâncias JBOSS 4.2.0
	1 instância Wildfly 11
	2 Servidores
Kubernetes	6 Clusters
	36 nós
TOMCAT	2 Servidores
	30 instâncias
Links WAN	2
Links de Firewall	2
Links Especiais	1 link GDFNet
	1 link Serpr

2.2. Volumetria de dados gerenciados mensalmente pelos Storages:

Tabela 02

Luns	FileSystem CIFS + NFS
272TB	99TB

ANEXO VI
TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

1. OBJETO

1.1. Este compromisso estabelece condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CLDF. Isso por força dos procedimentos necessários para a execução deste contrato, consoante o que dispõem: a Lei 12.527/2011 e os Decretos 7.724/2012 e 7.845/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação

classificada em qualquer grau de sigilo, bem como o que dispõe a Lei 13.709/2018 e o AMD 85 DE 2022, sobre a proteção geral de dados pessoais.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

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

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

2.1.3. CONTRATO: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado.

3.2. Este Termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, o que pode incluir, mas não se limita 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 CLDF e (ou) quaisquer informações técnicas, comerciais relacionadas, resultantes ou não ao Contrato; doravante denominadas 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.

4. LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste termo não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

4.1.1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA.

4.1.2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente termo.

4.1.3. 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, dentro do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. A CONTRATADA se compromete a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, das INFORMAÇÕES a terceiros. Ainda a CONTRATADA se compromete a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar nenhum tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CLDF.

5.3. 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 sobre a existência deste termo, bem como da natureza sigilosa das informações.

5.3.1. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo e dará ciência a CLDF dos documentos comprobatórios.

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

5.5. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste termo.

5.5.1. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

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

5.7. A CONTRATADA, na forma disposta no subitem 5.2 acima, também se obriga a:

5.7.1. 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. Cumpre a CONTRATADA adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

5.7.2. 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 por seus agentes, representantes ou por terceiros.

5.7.3. Comunicar a CLDF, 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.

5.7.4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

5.8. A contratada deverá comunicar a CLDF, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado, ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no Art. 48 da LGPD.

6. DURAÇÃO DO SIGILO

6.1. O presente termo tem natureza irrevogável e irretratável, e seus efeitos terão vigência desde a assinatura do contrato até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão da execução do objeto contratado ou àquele determinado em lei.

7. PENALIDADES

7.1. 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 deste contrato. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CLDF, inclusive as de ordem moral. A CONTRATADA também estará sujeita às responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 155 da Lei 14.133/2021.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este termo de confidencialidade é parte integrante e inseparável do contrato.

8.2. 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 consoante os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. 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.

8.4. Ao assinar o contrato, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

8.4.1. A CLDF terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CLDF, todas as informações requeridas pertinentes ao contrato.

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

8.4.4. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

8.4.5. O presente termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes.

8.4.6. 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.

8.4.7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as

informações iniciais disponibilizadas.

8.4.8. 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.

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Número:

Objeto:

Gestor do Contrato:

Matrícula:

CLDF:

CONTRATADA:

CNPJ:

Preposto da CONTRATADA:

CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações e de Manutenção de Sigilo, bem como das normas de segurança vigentes na CLDF.

_____, _____ de _____ de 20____.

CIÊNCIA CONTRATADA — Funcionários

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

(Nome e Matrícula): _____

ANEXO VII
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DA CLDF

Tabela 1

Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI

Id	Atividade	Taxonomia	Categoria
1	Instalação, movimentação ou substituição	DMI / Equipamentos / Computadores e notebooks	Computadores e notebooks
2	Liberar acesso remoto ao computador	DMI / Equipamentos / Computadores e notebooks	Computadores e notebooks
3	Problemas	DMI / Equipamentos / Computadores e notebooks	Computadores e notebooks
4	Instalação	DMI / Equipamentos / Dispositivos e periféricos	Dispositivos e periféricos
5	Problemas	DMI / Equipamentos / Dispositivos e periféricos	Dispositivos e periféricos

6	Cotas de impressão	DMI / Equipamentos / Impressoras e multifuncionais	Impressoras e multifuncionais
7	Instalação ou configuração	DMI / Equipamentos / Impressoras e multifuncionais	Impressoras e multifuncionais
8	Problemas	DMI / Equipamentos / Impressoras e multifuncionais	Impressoras e multifuncionais
9	Remanejamento físico	DMI / Equipamentos / Impressoras e multifuncionais	Impressoras e multifuncionais
10	Troca de toner	DMI / Equipamentos / Impressoras e multifuncionais	Impressoras e multifuncionais
11	Instalação	DMI / Equipamentos / Monitores de vídeo	Monitores de vídeo
12	Problemas	DMI / Equipamentos / Monitores de vídeo	Monitores de vídeo
13	Alterar conta de rede	DMI / Recursos de rede e conectividade / Conta de rede	Conta de rede
14	Alterar ou redefinir senha	DMI / Recursos de rede e conectividade / Conta de rede	Conta de rede
15	Criar usuário	DMI / Recursos de rede e conectividade / Conta de rede	Conta de rede
16	Desativar ou bloquear conta de rede	DMI / Recursos de rede e conectividade / Conta de rede	Conta de rede
17	Desbloquear conta de rede	DMI / Recursos de rede e conectividade / Conta de rede	Conta de rede
18	Criar, alterar ou configurar conta de e-mail	DMI / Recursos de rede e conectividade / E-mail	E-mail
19	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / E-mail	E-mail
20	Reportar SPAM	DMI / Recursos de rede e conectividade / E-mail	E-mail
21	Restaurar backup	DMI / Recursos de rede e conectividade / E-mail	E-mail
22	Bloquear acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / Internet	Internet
23	Liberar acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / Internet	Internet
24	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / Internet	Internet
25	Conceder, alterar ou revogar acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / Pasta de rede compartilhada	Pasta de rede compartilhada
26	Mapear unidade de rede	DMI / Recursos de rede e conectividade / Pasta de rede compartilhada	Pasta de rede compartilhada
27	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / Pasta de rede compartilhada	Pasta de rede compartilhada
28	Restaurar backup de pasta ou arquivo	DMI / Recursos de rede e conectividade / Pasta de rede compartilhada	Pasta de rede compartilhada
29	Ativar ponto de rede	DMI / Recursos de rede e conectividade / Rede cabeada	Rede cabeada
30	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / Rede cabeada	Rede cabeada
31	Agendamento de reunião	DMI / Recursos de rede e conectividade / Videoconferência	Videoconferência
32	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / Videoconferência	Videoconferência
33	Remover acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / Videoconferência	Videoconferência
34	Solicitar acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / Videoconferência	Videoconferência
35	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / VPN	VPN
36	Revogar acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / VPN	VPN
37	Solicitar acesso	DMI / Recursos de rede e conectividade / VPN	VPN
38	Configuração	DMI / Recursos de rede e conectividade / Wi-fi	Wi-fi
39	Problemas	DMI / Recursos de rede e conectividade / Wi-fi	Wi-fi
40	Relatar problema	DMI / Sistemas / Agora É Lei	Agora É Lei
41	Relatar problema	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
42	Solicitar acesso ao sistema	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
43	Solicitar acesso para inclusão informação	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
44	Solicitar extração de dados do sistema	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
45	Solicitar limpeza e higienização de dados	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital

46	Solicitar manutenção, corretiva e adaptativa	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
47	Solicitar novas funcionalidades	DMI / Sistemas / Biblioteca Digital	Biblioteca Digital
48	Relatar problema	DMI / Sistemas / Busca Avançada de Leis Distritais	Busca Avançada de Leis Distritais
49	Solicitar acesso ao processo de carga	DMI / Sistemas / Busca Avançada de Leis Distritais	Busca Avançada de Leis Distritais
50	Solicitar configuração do ambiente de carga	DMI / Sistemas / Busca Avançada de Leis Distritais	Busca Avançada de Leis Distritais
51	Solicitar manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva	DMI / Sistemas / Busca Avançada de Leis Distritais	Busca Avançada de Leis Distritais
52	Relatar problema	DMI / Sistemas / Busca de Atos Administrativos	Busca Avançada de Leis Distritais
53	Solicitar acesso ao processo de carga	DMI / Sistemas / Busca de Atos Administrativos	Busca Avançada de Leis Distritais
54	Solicitar configuração do ambiente de carga	DMI / Sistemas / Busca de Atos Administrativos	Busca Avançada de Leis Distritais
55	Solicitar manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva	DMI / Sistemas / Busca de Atos Administrativos	Busca Avançada de Leis Distritais
56	Outras solicitações	DMI / Sistemas / LEGIS	LEGIS
57	Relatar problema	DMI / Sistemas / LEGIS	LEGIS
58	Solicitar configuração da máquina do usuário	DMI / Sistemas / LEGIS	LEGIS
59	Relatar problema	DMI / Sistemas / NJur	NJur
60	Solicitar acesso ao sistema	DMI / Sistemas / NJur	NJur
61	Solicitar acesso para inclusão informação	DMI / Sistemas / NJur	NJur
62	Solicitar extração de dados do sistema	DMI / Sistemas / NJur	NJur
63	Solicitar limpeza e higienização de dados	DMI / Sistemas / NJur	NJur
64	Solicitar manutenção, corretiva e adaptativa	DMI / Sistemas / NJur	NJur
65	Solicitar novas funcionalidades	DMI / Sistemas / NJur	NJur
66	Relatar problema	DMI / Sistemas / Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP	Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP
67	Solicitar acesso ao sistema	DMI / Sistemas / Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP	Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP
68	Solicitar extração de dados do sistema	DMI / Sistemas / Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP	Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP
69	Sugerir melhoria ou nova funcionalidade	DMI / Sistemas / Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP	Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP
70	Alterar questionário	DMI / Sistemas / Questionário	Sistemas-Questionário
71	Criar questionário	DMI / Sistemas / Questionário	Sistemas-Questionário
72	Problema em questionário	DMI / Sistemas / Questionário	Sistemas-Questionário
73	Dúvida sobre softwares ou aplicativos	DMI / Softwares e aplicativos / Dúvida	Softwares e aplicativos
74	Instalar ou configurar softwares ou aplicativos	DMI / Softwares e aplicativos / Instalar ou configurar	Softwares e aplicativos
75	Relatar problemas	DMI / Softwares e aplicativos / Problemas	Softwares e aplicativos
76	Alteração de perfil de acesso no sistema	GLPI / Alteração de perfil de acesso no sistema	GLPI
77	Criação/alteração de formulário	GLPI / Criação/alteração de formulário	GLPI
78	Criação/alteração de grupo de atendimento no sistema	GLPI / Criação/alteração de grupo de atendimento no sistema	GLPI
79	Criação/alteração/exclusão de categoria de serviço	GLPI / Criação/alteração/exclusão de categoria de serviço	GLPI
80	Dúvidas ou dificuldades	PLE / Dúvidas ou dificuldades	PLE
81	Mudanças e atualizações de ambiente	PLE / Mudanças e atualizações de ambiente	PLE
82	Relatar erros no sistema	PLE / Relatar erros no sistema	PLE
83	Solicitação de acesso	PLE / Solicitação de acesso	PLE
84	Alteração na forma da página	Portais / Portais Internet e Transparência / Alteração na forma da página	Portais Internet e Transparência
85	Alteração no conteúdo	Portais / Portais Internet e Transparência / Alteração no conteúdo	Portais Internet e Transparência
86	Criação de páginas	Portais / Portais Internet e Transparência / Criação de páginas	Portais Internet e Transparência
87	Mudanças e atualizações de ambiente	Portais / Portais Internet e Transparência / Mudanças e atualizações de ambiente	Portais Internet e Transparência
88	Orientação sobre funcionamento	Portais / Portais Internet e Transparência / Orientação sobre funcionamento	Portais Internet e Transparência
89	Outras solicitações	Portais / Portais Internet e Transparência / Outras solicitações	Portais Internet e Transparência
90	Reportar problema	Portais / Portais Internet e Transparência / Reportar problema	Portais Internet e Transparência
91	Solicitação de permissão para publicação	Portais / Portais Internet e Transparência / Solicitação de permissão para publicação	Portais Internet e Transparência

92	Alteração na forma da página	Portais / Portal Intranet / Alteração na forma da página	Portais Intranet
93	Alteração no conteúdo	Portais / Portal Intranet / Alteração no conteúdo	Portais Intranet
94	Criação de páginas	Portais / Portal Intranet / Criação de páginas	Portais Intranet
95	Mudanças e atualizações de ambiente	Portais / Portal Intranet / Mudanças e atualizações de ambiente	Portais Intranet
96	Orientação sobre funcionamento	Portais / Portal Intranet / Orientação sobre funcionamento	Portais Intranet
97	Outras solicitações	Portais / Portal Intranet / Outras solicitações	Portais Intranet
98	Reportar problema	Portais / Portal Intranet / Reportar problema	Portais Intranet
99	Solicitação de permissão para publicação	Portais / Portal Intranet / Solicitação de permissão para publicação	Portais Intranet
100	Dúvidas ou dificuldades	Sistema do Plenário / Dúvidas ou dificuldades	Sistema do Plenário
101	Mudanças e atualizações de ambiente	Sistema do Plenário / Mudanças e atualizações de ambiente	Sistema do Plenário
102	Relatar erros no sistema	Sistema do Plenário / Relatar erros no sistema	Sistema do Plenário
103	Solicitação de acesso	Sistema do Plenário / Solicitação de acesso	Sistema do Plenário
104	Dúvidas ou dificuldades	Mentor / Dúvidas ou dificuldades	Mentor
105	Mudanças e atualizações de ambiente	Mentor / Mudanças e atualizações de ambiente	Mentor
106	Relatar erros no sistema	Mentor / Relatar erros no sistema	Mentor
107	Solicitação de acesso	Mentor / Solicitação de acesso	Mentor
108	Dúvidas ou dificuldades	Zabbix / Dúvidas ou dificuldades	Zabbix
109	Mudanças e atualizações de ambiente	Zabbix / Mudanças e atualizações de ambiente	Zabbix
110	Relatar erros no sistema	Zabbix / Relatar erros no sistema	Zabbix
111	Solicitação de acesso	Zabbix / Solicitação de acesso	Zabbix
112	Dúvidas ou dificuldades	SIGOF / Dúvidas ou dificuldades	SIGOF
113	Mudanças e atualizações de ambiente	SIGOF / Mudanças e atualizações de ambiente	SIGOF
114	Relatar erros no sistema	SIGOF / Relatar erros no sistema	SIGOF
115	Solicitação de acesso	SIGOF / Solicitação de acesso	SIGOF
116	1 - Solicitação de permissão de acesso	SEI / 1 - Solicitação de permissão de acesso	SEI
117	2 - Barramento PEN/SEI	SEI / 2 - Barramento PEN/SEI	SEI
118	3 - Criação de nova unidade	SEI / 3 - Criação de nova unidade	SEI
119	4 - Correção de cadastro	SEI / 4 - Correção de cadastro	SEI
120	5 - Relatar erros no sistema	SEI / 5 - Relatar erros no sistema	SEI
121	6 - Inclusão de tipos de documentos ou processos	SEI / 6 - Inclusão de tipos de documentos ou processos	SEI
122	7 - Divulgação no SEI	SEI / 7 - Divulgação no SEI	SEI
123	8 - Dúvidas e dificuldades	SEI / 8 - Dúvidas e dificuldades	SEI
124	Mudanças e atualizações de ambiente	SEI / Mudanças e atualizações de ambiente	SEI
125	Orientação sobre o funcionamento do sistema	DMI / Sistemas / Demais Sistemas (exceto SEI)	Demais Sistemas (exceto SEI)
126	Outras solicitações	DMI / Sistemas / Demais Sistemas (exceto SEI)	Demais Sistemas (exceto SEI)
127	Reportar falha em sistema	DMI / Sistemas / Demais Sistemas (exceto SEI)	Demais Sistemas (exceto SEI)
128	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEASI / Mudanças e atualizações de ambiente	Mudanças e atualizações de ambiente
129	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEATI / Mudanças e atualizações de ambiente	Mudanças e atualizações de ambiente
Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura			
Id	Atividade	Taxonomia	Categoria
130	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	DMI / SEINF / Datacenter / Administração / Reiniciar servidor	Datacenter
131	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Data Center	DMI / SEINF / Datacenter / Automação / Automação	Datacenter
132	Instalar, mover, remover equipamento em rack	DMI / SEINF / Datacenter / Hardware / Movimentação física de servidor	Datacenter
133	Manutenção preventiva e corretiva dos servidores físicos (sistema operacional, firmware, entre outros.)	DMI / SEINF / Datacenter / Software / Manutenção de software em servidor	Datacenter
134	Instalar, organizar cabeamento no Data Center	DMI / SEINF / Datacenter / Cabeamento / Instalação ou organização	Datacenter
135	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Datacenter / Fornecedor / Acionamento e (ou) acompanhamento	Datacenter

136	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Datacenter / Grupo / Grupo de trabalho	Datacenter
137	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Datacenter / Planejamento / Alta disponibilidade	Datacenter
138	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Datacenter / Planejamento / Teste de desastre	Datacenter
139	Apoio ao planejamento de melhoria no ambiente de Data Center	DMI / SEINF / Datacenter / Planejamento / Melhoria	Datacenter
140	Implantação de melhoria no ambiente de Data Center	DMI / SEINF / Datacenter / Implantação / Melhoria	Datacenter
141	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Data Center	DMI / SEINF / Datacenter / Informações / Documentação e informações	Datacenter
142	Relatar/tratar incidente em ambiente de Data Center (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Datacenter / Incidente / Tratar incidente	Datacenter
143	Administração	DMI / SEINF / Datacenter	Datacenter
144	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Datacenter	Datacenter
145	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Datacenter	Datacenter
146	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Datacenter	Datacenter
147	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, initiators, entre outros em rede SAN e iSCSI	DMI / SEINF / Storage e SAN / Administração / Configuração	Storage e Rede SAN
148	Realizar instalação, atualização, configuração e manutenção em software/equipamento Storage ou Rede SAN	DMI / SEINF / Storage e SAN / Administração / Instalação/manutenção de software/equipamento	Storage e Rede SAN
149	Realizar snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	DMI / SEINF / Storage e SAN / Administração / Realização de snapshot ou sincronização	Storage e Rede SAN
150	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN e iSCSI	DMI / SEINF / Storage e SAN / Administração / Configuração de portas em switches	Storage e Rede SAN
151	Criar, alterar, excluir unidades de armazenamento (LUN, NAS, SAS, entre outros)	DMI / SEINF / Storage e SAN / Armazenamento / Unidade de armazenamento	Storage e Rede SAN
152	Realocação de espaço físico em Storage	DMI / SEINF / Storage e SAN / Armazenamento / Realocação	Storage e Rede SAN
153	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento	DMI / SEINF / Storage e SAN / Armazenamento / Política de cota	Storage e Rede SAN
154	Migração de dados entre storages, volumes e discos	DMI / SEINF / Storage e SAN / Armazenamento / Migração de dados	Storage e Rede SAN
155	Substituição de disco físico no Storage	DMI / SEINF / Storage e SAN / Armazenamento / Substituição de disco	Storage e Rede SAN
156	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Storage ou Rede SAN	DMI / SEINF / Storage e SAN / Automação / Automação	Storage e Rede SAN
157	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Storage e SAN / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Storage e Rede SAN
158	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Storage e SAN / Grupo / Grupo de trabalho	Storage e Rede SAN
159	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Storage e SAN / Planejamento / Alta disponibilidade	Storage e Rede SAN
160	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Storage e SAN / Planejamento / Teste de desastre	Storage e Rede SAN
161	Apoio ao planejamento de melhoria no ambiente de Storage ou Rede SAN	DMI / SEINF / Storage e SAN / Planejamento / Melhoria	Storage e Rede SAN
162	Implantação de melhoria no ambiente de Storage ou Rede SAN	DMI / SEINF / Storage e SAN / Implantação / Melhoria	Storage e Rede SAN
163	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Storage ou Rede SAN	DMI / SEINF / Storage e SAN / Informações / Documentação e informações	Storage e Rede SAN
164	Relatar/tratar incidente em ambiente de Storage ou Rede SAN (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Storage e SAN / Incidente / Tratar incidente	Storage e Rede SAN
165	Administração	DMI / SEINF / Storage e SAN	Storage e Rede SAN
166	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Storage e SAN	Storage e Rede SAN
167	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Storage e SAN	Storage e Rede SAN
168	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Storage e SAN	Storage e Rede SAN
169	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente Servidor de Arquivos	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Automação / Automação	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
170	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
171	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Grupo / Grupo de trabalho	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
172	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Planejamento / Alta disponibilidade	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
173	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Planejamento / Teste de desastre	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
174	Apoio ao planejamento de melhoria no ambiente de Servidor de Arquivos	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Planejamento / Melhoria	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
175	Implantação de melhoria no ambiente de Servidor de Arquivos	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Implantação / Melhoria	Servidor de Arquivos / Infraestrutura

176	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Servidor de Arquivos	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Informações / Documentação e informações	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
177	Relatar/tratar incidente em ambiente de Servidor de Arquivos (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Arquivos / Infra / Incidente / Tratar incidente	Servidor de Arquivos / Infraestrutura
178	Criar, excluir, alterar, movimentar diretório/pasta no Servidor de Arquivos	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Administração / Alteração de diretório/pasta	Servidor de Arquivos / Administração
179	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso em pastas	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Administração / Alteração de permissão de pasta	Servidor de Arquivos / Administração
180	Elaborar, revisar e exercitar política para restrições/permissões de arquivos e extensões	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Administração / Política de arquivos	Servidor de Arquivos / Administração
181	Mapear pasta compartilhada	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Administração / Mapeamento de pasta	Servidor de Arquivos / Administração
182	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Administração / Criar/restaurar atalho de pasta	Servidor de Arquivos / Administração
183	Criar, alterar, remover cotas de armazenamentos	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Armazenamento / Gerenciamento de cotas	Servidor de Arquivos / Administração
184	Fornecimento de dados para atendimento de demanda investigativa/judicial	DMI / SEINF / Arquivos / Usuarios / Auditoria / Fornecimento de dados demanda judicial	Servidor de Arquivos / Administração
185	Administração	DMI / SEINF / Arquivos	Arquivos
186	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Arquivos	Arquivos
187	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Arquivos	Arquivos
188	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Arquivos	Arquivos
189	Administração	DMI / SEINF / Servidores Windows	Servidores Windows
190	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Servidores Windows	Servidores Windows
191	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Servidores Windows	Servidores Windows
192	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Servidores Windows	Servidores Windows
193	Administração	DMI / SEINF / Servidores Linux	Servidores Linux
194	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Servidores Linux	Servidores Linux
195	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Servidores Linux	Servidores Linux
196	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Servidores Linux	Servidores Linux
197	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover políticas/rotinas de backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Rotinas/jobs	Backup
198	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Cliente de backup	Backup
199	Instalar, configurar a solução de backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Configuração da solução	Backup
200	Instalar, atualizar firmware em equipamentos backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Atualização de firmware	Backup
201	Instalar, atualizar drivers em software de backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Atualização de drivers	Backup
202	Efetuar backup de pastas e arquivos	DMI / SEINF / Becape / Administração / Efetuar backup	Backup
203	Recuperar dados a partir do backup	DMI / SEINF / Becape / Administração / Recuperar backup	Backup
204	Gerenciar a retenção dos backups	DMI / SEINF / Becape / Administração / Gerenciar retenção de bckup	Backup
205	Realocação de espaço físico em backup	DMI / SEINF / Becape / Armazenamento / Realocação de espaço físico	Backup
206	Restaurar backups históricos para fins de auditoria	DMI / SEINF / Becape / Auditoria / Restauração para auditoria	Backup
207	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Backup	DMI / SEINF / Becape / Automação / Automação	Backup
208	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Becape / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Backup
209	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Becape / Grupo / Grupo de trabalho	Backup
210	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Becape / Planejamento / Alta disponibilidade	Backup
211	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Becape / Planejamento / Teste de desastre	Backup
212	Apoio ao planejamento de melhoria no ambiente de Backup	DMI / SEINF / Becape / Planejamento / Melhoria	Backup
213	Implantação de melhoria no ambiente de Backup	DMI / SEINF / Becape / Implantação / Melhoria	Backup
214	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Backup	DMI / SEINF / Becape / Informações / Levantar informações	Backup
215	Relatar/tratar incidente em ambiente de Backup (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Becape / Incidente / Tratar incidente	Backup
216	Administração	DMI / SEINF / Becape	Backup
217	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Becape	Backup
218	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Becape	Backup

219	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Becape	Backup
220	Ajustar configuração no Hypervisor (Vmware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Configuração do hypervisor	Virtualização
221	Aplicar atualização no Hypervisor (Vmware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Atualização do hypervisor	Virtualização
222	Criar, alterar, exlcuir hosts no Hypervisor (VMware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Gerenciar hosts	Virtualização
223	Criar, alterar, excluir máquina virtual (Windows ou Linux)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Criação de VM	Virtualização
224	Criar, atualizar template de máquina virtual	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Template de máquina	Virtualização
225	Clonar servidor virtual	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Clone de servidor	Virtualização
226	Criar, alterar, excluir switchs virtuais (VMware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Switch Virtual	Virtualização
227	Criar, alterar, excluir políticas de acesso (VMware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Políticas de acesso	Virtualização
228	Realizar ou remover snapshot de servidor virtual	DMI / SEINF / Virtualização / Administração / Snapshot	Virtualização
229	Criar, alterar, excluir DataStore ou mecanismos de armazenamentos (VMware ou Hyper-V)	DMI / SEINF / Virtualização / Armazenamento / Mecanismos de armazenamento	Virtualização
230	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Virtualização	DMI / SEINF / Virtualização / Automação / Automação	Virtualização
231	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Virtualização / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Virtualização
232	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Virtualização / Grupo / Grupo de trabalho	Virtualização
233	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Virtualização / Planejamento / Alta disponibilidade	Virtualização
234	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Virtualização / Planejamento / Teste de desastre	Virtualização
235	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Virtualização	DMI / SEINF / Virtualização / Planejamento / Melhoria	Virtualização
236	Implantação de melhoria em ambiente de Virtualização	DMI / SEINF / Virtualização / Implantação / Melhoria	Virtualização
237	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Virtualização	DMI / SEINF / Virtualização / Informações / Documentação e informações	Virtualização
238	Relatar/tratar incidente em ambiente de Virtualização (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Virtualização / Incidente / Tratar incidente	Virtualização
239	Administração	DMI / SEINF / Virtualização	Virtualização
240	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Virtualização	Virtualização
241	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Virtualização	Virtualização
242	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Virtualização	Virtualização
243	Configurar, alterar, melhorar solução de orquestração de containers (Kubernetes, Container Runtime, Rede)	DMI / SEINF / Containers / Administração / Configuração da solução de orquestração	Containers e Orquestração
244	Configurar, alterar, melhorar solução de automação (Ansible, Puppet, AWX, Rundeck, entre outros)	DMI / SEINF / Containers / Administração / Configuração da solução de automação	Containers e Orquestração
245	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Imagem Docker, Kubernetes	DMI / SEINF / Containers / Administração / Configuração de software/aplicação em orquestração	Containers e Orquestração
246	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Ansible, Puppet, AWX, Rundec, entre outros.	DMI / SEINF / Containers / Administração / Configuração da software/aplicação em automação	Containers e Orquestração
247	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em solução de orquestração de containers	DMI / SEINF / Containers / Administração / Permissão de acesso	Containers e Orquestração
248	Criar, alterar, remover configurações de rede em solução de orquestração de conteinares	DMI / SEINF / Containers / Administração / Rede	Containers e Orquestração
249	Migrar aplicação de container para máquina virtual	DMI / SEINF / Containers / Administração / Migração de container para VM	Containers e Orquestração
250	Migrar aplicação de máquina virtual para container	DMI / SEINF / Containers / Administração / Migração de VM para container	Containers e Orquestração
251	Criar, alterar, remover configurações de armazenamento em solução de orquestração de conteinares	DMI / SEINF / Containers / Armazenamento / Armazenamento	Containers e Orquestração
252	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Container	DMI / SEINF / Containers / Automação / Automação	Containers e Orquestração
253	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Containers / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Containers e Orquestração
254	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Containers / Grupo / Grupo de trabalho	Containers e Orquestração
255	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Containers / Planejamento / Alta disponibilidade	Containers e Orquestração
256	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Containers / Planejamento / Teste de desastre	Containers e Orquestração
257	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Container	DMI / SEINF / Containers / Planejamento / Melhoria	Containers e Orquestração

258	Implantação de melhoria em ambiente de Container	DMI / SEINF / Containers / Implantação / Melhoria	Containers e Orquestração
259	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Container	DMI / SEINF / Containers / Informações / Documentação e informações	Containers e Orquestração
260	Relatar/tratar incidente em ambiente de Container (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Containers / Incidente / Tratar incidente	Containers e Orquestração
261	Administração	DMI / SEINF / Containers e Orquestração	Containers e Orquestração
262	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Containers e Orquestração	Containers e Orquestração
263	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Containers e Orquestração	Containers e Orquestração
264	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Containers e Orquestração	Containers e Orquestração
265	Instalar, configurar ou excluir instância de SGBD	DMI / SEINF / Banco / Administração / Instalação de instância	Banco de Dados
266	Atualizar versão de SGBD e de cliente	DMI / SEINF / Banco / Administração / Atualização de SGBD e cliente	Banco de Dados
267	Realizar, alterar, melhorar configuração de instância de SGBD	DMI / SEINF / Banco / Administração / Configuração de instância	Banco de Dados
268	Criar, configurar e administrar Linked Server para integrar instâncias de SGBD	DMI / SEINF / Banco / Administração / LinkedServer/Integração	Banco de Dados
269	Instalar e/ou atualizar servidor de relatórios (ReportServer)	DMI / SEINF / Banco / Administração / ReportServer/Relatórios	Banco de Dados
270	Criar, alterar ou excluir banco de dados ou seus objetos	DMI / SEINF / Banco / Administração / Criação/alteração de banco	Banco de Dados
271	Copiar banco de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento	DMI / SEINF / Banco / Administração / Cópia de BD de produção para outro ambiente	Banco de Dados
272	Implantar banco de dados de homologação em produção	DMI / SEINF / Banco / Administração / Implantar Banco em produção	Banco de Dados
273	Implantar rotina de anonimização de dados sensíveis em bancos de dados de homologação, desenvolvimento, testes e em dumps da produção	DMI / SEINF / Banco / Administração / Rotina de anonimização de dados	Banco de Dados
274	Executar script em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Execução de script	Banco de Dados
275	Executar carga de dados em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Execução de carga de dados	Banco de Dados
276	Criar, alterar ou excluir pacote de carga de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Pacote de carga de dados	Banco de Dados
277	Criação de catálogo do Integration Services (SSIS) em instância de SGBD	DMI / SEINF / Banco / Administração / Criação de catálogo do SSIS	Banco de Dados
278	Implantar, configurar ou excluir auditoria em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Alteração de auditoria em banco	Banco de Dados
279	Criar, alterar ou excluir usuário, role ou credencial em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Usuários	Banco de Dados
280	Atribuir permissão ou credencial a usuários de banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Permissões	Banco de Dados
281	Criar, atualizar, melhorar, habilitar, desabilitar ou excluir jobs	DMI / SEINF / Banco / Administração / Jobs	Banco de Dados
282	Executar teste de stress em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Teste de stress	Banco de Dados
283	Criar, implementar, alterar, melhorar, remover rotinas de backup em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Backup/Restore	Banco de Dados
284	Realizar backup de esquema/base de dados	DMI / SEINF / Banco / Administração / Backup/Restore	Banco de Dados
285		DMI / SEINF /	Banco de Dados
286	Executar clonagem de BDs	DMI / SEINF / Banco / Administração / Backup/Restore	Banco de Dados
287	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos	DMI / SEINF / Banco / Administração / Replicação de Dados	Banco de Dados
288	Otimizar comandos SQL	DMI / SEINF / Banco / Administração / Otimização de comandos	Banco de Dados
289	Analisar segurança de acesso em banco de dados	DMI / SEINF / Banco / Segurança / Análise	Banco de Dados
290	Instalar, configurar servidor com software de middleware	DMI / SEINF / Banco / Middelware / Instalação e configuração	Banco de Dados
291	Gerenciar permissões (usuários, pastas ou arquitetura) em ambiente middleware	DMI / SEINF / Banco / Middelware / Permissões	Banco de Dados
292	Criar, editar e manter agendamento de deploy, de execuções, de extração de dados em middleware	DMI / SEINF / Banco / Middelware / Jobs	Banco de Dados
293	Deploy de middleware	DMI / SEINF / Banco / Middelware / Deploy	Banco de Dados
294	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	DMI / SEINF / Banco / ETL / Configuração	Banco de Dados
295	Implantar, monitorar rotinas de ETL	DMI / SEINF / Banco / ETL / Monitoramento	Banco de Dados
296	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	DMI / SEINF / Banco / ETL / Desempenho	Banco de Dados
297	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Banco / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Banco de Dados
298	Participar de reunião com fornecedor	DMI / SEINF / Banco / Fornecedor / Reunião	Banco de Dados
299	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Banco / Grupo / Grupo de trabalho	Banco de Dados

300	Monitoramento e controle das licenças	DMI / SEINF / Banco / Licenças / Controle de licenças	Banco de Dados
301	Elaborar, revisar, testar e implantar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Banco / Planejamento / Alta disponibilidade	Banco de Dados
302	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Banco / Planejamento / Teste de desastre	Banco de Dados
303	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Banco de Dados	DMI / SEINF / Banco / Planejamento / Melhoria	Banco de Dados
304	Implantação de melhoria em ambiente de Banco de Dados	DMI / SEINF / Banco / Implantação / Melhoria	Banco de Dados
305	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Banco de Dados	DMI / SEINF / Banco / Informações / Documentação e informações	Banco de Dados
306	Relatar/tratar incidente em ambiente de Banco de Dados (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Banco / Incidente / Tratar incidente	Banco de Dados
307	Administração	DMI / SEINF / Banco de dados	Banco de Dados
308	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Banco de dados	Banco de Dados
309	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Banco de dados	Banco de Dados
310	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Banco de dados	Banco de Dados
311	Criar, alterar, configurar, excluir UO, sites e subnets	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / Alterar Site, OU ou Subnet	Active Directory / Infraestrutura
312	Criar, alterar, configurar, excluir contas com privilégios administrativos, contas de serviço e grupos	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / Alterar Contas e Grupos	Active Directory / Infraestrutura
313	Criar, alterar, configurar, excluir políticas de grupos	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / GPO	Active Directory / Infraestrutura
314	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS interno	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / DNS Interno	Active Directory / Infraestrutura
315	Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / Agendamento	Active Directory / Infraestrutura
316	Modificação nos perfis e atributos de acesso ao domínio	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / Alteração em domínio	Active Directory / Infraestrutura
317	Modificação nos perfis e atributos de acesso no diretório LDAP	DMI / SEINF / AD / Infra / Administração / Alteração em LDAP	Active Directory / Infraestrutura
318	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de AD (AD, DNS Interno, Wins)	DMI / SEINF / AD / Infra / Automação / Automação	Active Directory / Infraestrutura
319	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / AD / Infra / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Active Directory / Infraestrutura
320	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / AD / Infra / Grupo / Grupo de trabalho	Active Directory / Infraestrutura
321	Monitoramento e controle das licenças Microsoft	DMI / SEINF / AD / Infra / Licenças / Controle de licenças	Active Directory / Infraestrutura
322	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / AD / Infra / Planejamento / Alta disponibilidade	Active Directory / Infraestrutura
323	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / AD / Infra / Planejamento / Teste de desastre	Active Directory / Infraestrutura
324	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de AD (AD, DNS Interno, Wins)	DMI / SEINF / AD / Infra / Planejamento / Melhoria	Active Directory / Infraestrutura
325	Implantação de melhoria em ambiente de AD (AD, DNS Interno, Wins)	DMI / SEINF / AD / Infra / Implantação / Melhoria	Active Directory / Infraestrutura
326	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de AD	DMI / SEINF / AD / Infra / Informações / Documentação e informações	Active Directory / Infraestrutura
327	Relatar/tratar incidente em ambiente de AD (AD, DNS Interno, Wins) (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / AD / Infra / Incidente / Tratar incidente	Active Directory / Infraestrutura
328	Criar, ativar, alterar conta de rede	DMI / SEINF / AD / Usuarios / Administração / Criar conta de rede	Active Directory / Usuários
329	Desativar conta de rede	DMI / SEINF / AD / Usuarios / Administração / Desativar conta de rede	Active Directory / Usuários
330	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	DMI / SEINF / AD / Usuarios / Incidente / Desbloquear conta	Active Directory / Usuários
331	Administração	DMI / SEINF / Active Directory	Active Directory
332	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Active Directory	Active Directory
333	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Active Directory	Active Directory
334	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Active Directory	Active Directory
335	Criação, alteração/revisão e exclusão de regras e políticas	DMI / SEINF / Correio / Administração / Configuração de regras e políticas	Correio Eletrônico
336	Criar, alterar, configurar, arquivar caixa de correio	DMI / SEINF / Correio / Administração / Alterar Caixa de correio	Correio Eletrônico
337	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	DMI / SEINF / Correio / Administração / Lista de distribuição	Correio Eletrônico
338	Atribuir, alterar permissões de acesso para caixa de correio	DMI / SEINF / Correio / Administração / Permissão de acesso para caixa de correio	Correio Eletrônico
339	Atribuir, alterar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	DMI / SEINF / Correio / Administração / Permissão de envio para caixa de lista	Correio Eletrônico

340	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	DMI / SEINF / Correio / Administração / Revogar permissão de acesso para caixa	Correio Eletrônico
341	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	DMI / SEINF / Correio / Administração / Revogar permissão de envio para caixa de lista	Correio Eletrônico
342	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	DMI / SEINF / Correio / Administração / Bloqueio/desbloqueio de remetente	Correio Eletrônico
343	Efetuar mudança de IP do provedor de internet	DMI / SEINF / Correio / Administração / Mudança de provedor de internet	Correio Eletrônico
344	Renovação de certificados	DMI / SEINF / Correio / Administração / Renovação de certificados	Correio Eletrônico
345	Aumentar, diminuir cota de e-mail	DMI / SEINF / Correio / Armazenamento / Alterar cota de e-mail	Correio Eletrônico
346	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Correio	DMI / SEINF / Correio / Automação / Automação	Correio Eletrônico
347	Fornecimento de dados de caixa de correio para atendimento de demanda investigativa/judicial	DMI / SEINF / Correio / Auditoria / Fornecimento de dados demanda judicial	Correio Eletrônico
348	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Correio / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Correio Eletrônico
349	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Correio / Grupo / Grupo de trabalho	Correio Eletrônico
350	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Correio / Planejamento / Alta disponibilidade	Correio Eletrônico
351	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Correio / Planejamento / Teste de desastre	Correio Eletrônico
352	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Correio	DMI / SEINF / Correio / Planejamento / Melhoria	Correio Eletrônico
353	Implantação de melhoria em ambiente de Correio	DMI / SEINF / Correio / Implantação / Melhoria	Correio Eletrônico
354	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Correio	DMI / SEINF / Correio / Informações / Documentação e informações	Correio Eletrônico
355	Relatar/tratar incidente em ambiente de Correio	DMI / SEINF / Correio / Incidente / Tratar incidente	Correio Eletrônico
356	Administração	DMI / SEINF / Correio	Correio Eletrônico
357	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Correio	Correio Eletrônico
358	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Correio	Correio Eletrônico
359	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Correio	Correio Eletrônico
360	Instalar, configurar, atualizar sistema operacional Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / Instalar/atualizar sistema operacional	Sistemas Operacionais / Windows
361	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / Corrigir desempenho de S / O /	Sistemas Operacionais / Windows
362	Instalar, atualizar, configurar, remover software em servidor Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / Alterar software em servidor	Sistemas Operacionais / Windows
363	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em servidor Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / Alterar permissões de grupos/usuários	Sistemas Operacionais / Windows
364	Analisar, definir e/ou atualizar padrão de hardening para sistemas operacionais Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / Hardening	Sistemas Operacionais / Windows
365	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS)	DMI / SEINF / SO / Windows / Administração / WSUS	Sistemas Operacionais / Windows
366	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de sistema operacional Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Automação / Automação	Sistemas Operacionais / Windows
367	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / SO / Windows / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Sistemas Operacionais / Windows
368	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / SO / Windows / Grupo / Grupo de trabalho	Sistemas Operacionais / Windows
369	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / SO / Windows / Planejamento / Alta disponibilidade	Sistemas Operacionais / Windows
370	Elaborar, revisar, exercitar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / SO / Windows / Planejamento / Teste de desastre	Sistemas Operacionais / Windows
371	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de sistema operacional Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Planejamento / Melhoria	Sistemas Operacionais / Windows
372	Implantação de melhoria em ambiente de sistema operacional Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Implantação / Melhoria	Sistemas Operacionais / Windows
373	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente Windows	DMI / SEINF / SO / Windows / Informações / Documentação e informações	Sistemas Operacionais / Windows
374	Relatar/tratar incidente em ambiente de sistema operacional Windows (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / SO / Windows / Incidente / Tratar incidente	Sistemas Operacionais / Windows
375	Instalar, configurar, atualizar sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Administração / Instalar/atualizar sistema operacional	Sistemas Operacionais / Linux
376	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Administração / Corrigir desempenho de SO	Sistemas Operacionais / Linux
377	Instalar, atualizar, configurar, remover software em servidor Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Administração / Alterar software em servidor	Sistemas Operacionais / Linux
378	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em servidor Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Administração / Alterar permissões de grupos/usuários	Sistemas Operacionais / Linux

379	Analisar, definir e/ou atualizar padrão de hardening para sistemas operacionais Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Administração / Hardening	Sistemas Operacionais / Linux
380	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Automação / Automação	Sistemas Operacionais / Linux
381	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / SO / Linux / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Sistemas Operacionais / Linux
382	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / SO / Linux / Grupo / Grupo de trabalho	Sistemas Operacionais / Linux
383	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / SO / Linux / Planejamento / Alta disponibilidade	Sistemas Operacionais / Linux
384	Elaborar, revisar, exercitar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / SO / Linux / Planejamento / Teste de desastre	Sistemas Operacionais / Linux
385	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Planejamento / Melhoria	Sistemas Operacionais / Linux
386	Implantação de melhoria em ambiente de sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Implantação / Melhoria	Sistemas Operacionais / Linux
387	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Informações / Documentação e informações	Sistemas Operacionais / Linux
388	Relatar/tratar incidente em ambiente de sistema operacional Linux	DMI / SEINF / SO / Linux / Incidente / Tratar incidente	Sistemas Operacionais / Linux
389	Realizar configuração de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Configurar aplicação	Plataformas de aplicações
390	Atribuir, alterar e revogar permissões em servidor de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Alterar permissões em servidor	Plataformas de aplicações
391	Incluir, alterar, excluir pastas e arquivos em servidores de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Alterar pastas/arquivos em servidor	Plataformas de aplicações
392	Instalar, atualizar, configurar e remover software ou aplicativo em servidor de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Alterar software/aplicativo	Plataformas de aplicações
393	Configurar, alterar, atualizar e remover certificado digital em servidor de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Configurar certificado digital	Plataformas de aplicações
394	Analisar, definir e/ou atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Administração / Hardening	Plataformas de aplicações
395	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Automação / Automação	Plataformas de aplicações
396	Realizar deploy de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Deploy / Realizar deploy	Plataformas de aplicações
397	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Plataformas / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Plataformas de aplicações
398	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Plataformas / Grupo / Grupo de trabalho	Plataformas de aplicações
399	Preparar ambiente servidor de desenvolvimento de aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Planejamento / Preparar ambiente	Plataformas de aplicações
400	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Plataformas / Planejamento / Alta disponibilidade	Plataformas de aplicações
401	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Plataformas / Planejamento / Teste de desastre	Plataformas de aplicações
402	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Planejamento / Melhoria	Plataformas de aplicações
403	Implantação de melhoria em ambiente de Aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Implantação / Melhoria	Plataformas de aplicações
404	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Aplicação	DMI / SEINF / Plataformas / Informações / Documentação e informações	Plataformas de aplicações
405	Relatar/tratar incidente em ambiente de Aplicação (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Plataformas / Incidente / Tratar incidente	Plataformas de aplicações
406	Administração	DMI / SEINF / Plataformas de aplicações	Plataformas de aplicações
407	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Plataformas de aplicações	Plataformas de aplicações
408	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Plataformas de aplicações	Plataformas de aplicações
409	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Plataformas de aplicações	Plataformas de aplicações
410	Instalação, substituição, remoção, atualização, manutenção de ativo, software ou solução de rede	DMI / SEINF / Rede / Administração / Instalação, atualização e manutenção	Redes de Comunicação
411	Administração e configuração de ativo, software ou solução de rede	DMI / SEINF / Rede / Administração / Administração e configuração	Redes de Comunicação
412	Configurar, ativar, alterar porta em switches ou roteadores	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de porta	Redes de Comunicação
413	Ativar, desativar ou configurar acesso à rede cabeada e wifi	DMI / SEINF / Rede / Ativação / Ativação de pontos de rede	Redes de Comunicação
414	Configuração e manutenção de controladora de wi-fi	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de serviço de rede	Redes de Comunicação
415	Instalação e configuração de access point	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de equipamento de rede	Redes de Comunicação
416	Criar, alterar, excluir redes, subredes e VLAN	DMI / SEINF / Rede / Administração / Alteração de rede/vlan	Redes de Comunicação
417	Ativar/configurar circuito de dados	DMI / SEINF / Rede / Ativação / Ativação de circuito de dados	Redes de Comunicação

418	Configurar DNS reverso no circuito de dados	DMI / SEINF / Rede / Administração / Circuito de dados	Redes de Comunicação
419	Solicitar remoção de blacklist no circuito de dados	DMI / SEINF / Rede / Administração / Circuito de dados	Redes de Comunicação
420	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	DMI / SEINF / Rede / Administração / DHCP	Redes de Comunicação
421	Criar, alterar, excluir, administrar escopos no DHCP.	DMI / SEINF / Rede / Administração / DHCP	Redes de Comunicação
422	Criar, alterar, excluir, administrar reserva de IP no DHCP	DMI / SEINF / Rede / Administração / DHCP	Redes de Comunicação
423	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS externo	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de serviço de rede	Redes de Comunicação
424	Criar, alterar, remover registros no DNS externo	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de registro de DNS	Redes de Comunicação
425	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de serviço de rede	Redes de Comunicação
426	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	DMI / SEINF / Rede / Administração / Configuração de serviço de rede	Redes de Comunicação
427	Solicitar liberação/bloqueio de um site	DMI / SEINF / Rede / Administração / Solicitação de liberação/bloqueio de site	Redes de Comunicação
428	Organização do cabeamento estruturado	DMI / SEINF / Rede / Cabeamento / Organização de cabeamento	Redes de Comunicação
429	Acompanhar a instalação, ativação, teste, remanejamento, desativação de ponto de rede (cabeamento de rede, patch panel, ponto de consolidação)	DMI / SEINF / Rede / Remanejamento / Remanejamento de ponto de rede	Redes de Comunicação
430	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Rede / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Redes de Comunicação
431	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Rede	DMI / SEINF / Rede / Automação / Automação	Redes de Comunicação
432	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Rede / Planejamento / Alta disponibilidade	Redes de Comunicação
433	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Rede / Planejamento / Teste de desastre	Redes de Comunicação
434	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Rede / Grupo / Grupo de trabalho	Redes de Comunicação
435	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Rede	DMI / SEINF / Rede / Informações / Documentação e informações	Redes de Comunicação
436	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Rede	DMI / SEINF / Rede / Planejamento / Melhoria	Redes de Comunicação
437	Implantação de melhoria em ambiente de Rede	DMI / SEINF / Rede / Implantação / Melhoria	Redes de Comunicação
438	Relatar/tratar incidente/problema em ambiente de rede (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Rede / Incidente / Tratar incidente	Redes de Comunicação
439	Administração	DMI / SEINF / Redes de Comunicação	Redes de Comunicação
440	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Redes de Comunicação	Redes de Comunicação
441	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Redes de Comunicação	Redes de Comunicação
442	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Redes de Comunicação	Redes de Comunicação
443	Instalar e atualizar softwares, soluções, equipamentos de segurança	DMI / SEINF / Segurança / Administração / Instalação e atualização	Segurança da Informação
444	Criar, alterar, remover regras ou políticas de firewall, IDS, IPS, Anti-DoS, Anti-Spam, entre outros	DMI / SEINF / Segurança / Administração / Regras e políticas de segurança	Segurança da Informação
445	Atualizar assinaturas de UTM - IPS, IDS, Anti-DoS, Anti-Spam, Antivírus, Filtro de conteudo, entre outros	DMI / SEINF / Segurança / Administração / Atualização de assinaturas	Segurança da Informação
446	Administração, configuração e customização de Antivírus	DMI / SEINF / Segurança / Administração / Administração de antivírus	Segurança da Informação
447	Criar, instalar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Token e Certificados Digitais	DMI / SEINF / Segurança / Administração / Tokens e Certificados Digitais	Segurança da Informação
448	Criar, alterar, remover política da WAF	DMI / SEINF / Segurança / Administração / WAF	Segurança da Informação
449	Configurar/publicar sistema/aplicação na solução Virtual Server	DMI / SEINF / Segurança / Administração / WAF	Segurança da Informação
450	Instalação e manutenção de solução de VPN	DMI / SEINF / Segurança / Administração / VPN	Segurança da Informação
451	Gerenciamento de perfis e atributos de acesso à VPN	DMI / SEINF / Segurança / Administração / VPN	Segurança da Informação
452	Solicitar/conceder acesso remoto (VPN)	DMI / SEINF / Segurança / Administração / VPN	Segurança da Informação
453	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	DMI / SEINF / Segurança / Administração / VPN	Segurança da Informação
454	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	DMI / SEINF / Segurança / Monitoramento / Busca de falhas e vulnerabilidades	Segurança da Informação
455	Monitoramento de ataques e invasões de rede	DMI / SEINF / Segurança / Monitoramento / Monitoramento de ataques e invasões	Segurança da Informação
456	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Segurança / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Segurança da Informação
457	Elaborar, atualizar e/ou melhorar automação em ambiente de Segurança de Redes	DMI / SEINF / Segurança / Automação / Automação	Segurança da Informação

458	Elaborar, revisar e testar procedimento de Contingência e Alta Disponibilidade	DMI / SEINF / Segurança / Planejamento / Alta disponibilidade	Segurança da Informação
459	Elaborar, revisar e testar procedimento de Disaster Recovery	DMI / SEINF / Segurança / Planejamento / Teste de desastre	Segurança da Informação
460	Participar de grupo de trabalho	DMI / SEINF / Segurança / Grupo / Grupo de trabalho	Segurança da Informação
461	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Segurança de Redes	DMI / SEINF / Segurança / Informações / Documentação e informações	Segurança da Informação
462	Apoio ao planejamento de melhoria em ambiente de Segurança de Redes	DMI / SEINF / Segurança / Planejamento / Melhoria	Segurança da Informação
463	Implantação de melhoria em ambiente de Segurança de Redes	DMI / SEINF / Segurança / Implantação / Melhoria	Segurança da Informação
464	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	DMI / SEINF / Segurança / Incidente / Problema com token/certificado	Segurança da Informação
465	Relatar/tratar incidente em ambiente de Segurança de Redes (ataque, vírus, problema, erro, falha, indisponibilidade, degradação, entre outros)	DMI / SEINF / Segurança / Incidente / Tratar incidente	Segurança da Informação
466	Administração de softwares ou políticas	DMI / SEINF / Segurança da Informação	Segurança da Informação
467	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Segurança da Informação	Segurança da Informação
468	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Segurança da Informação	Segurança da Informação
469	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Segurança da Informação	Segurança da Informação
470	Instalar, configurar, parametrizar, alterar e excluir agente de monitoramento, log, SNMP, WMI e APM	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Agentes de monitoração	Monitoração
471	Criar, incluir, alterar e excluir itens das soluções de monitoração	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Configuração de itens	Monitoração
472	Criação, configuração e administração da solução de monitoração de ativos e serviços de infraestrutura TI	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Configuração da solução de monitoração	Monitoração
473	Criação, configuração e administração dos painéis de monitoração da infraestrutura de TI	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Configuração de painéis de monitoramento	Monitoração
474	Criação, configuração e administração da solução de APM dos sistemas de TI	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Configuração da solução de APM	Monitoração
475	Criação, configuração e administração da solução de syslog da infraestrutura de TI	DMI / SEINF / Monitoração / Administração / Configuração da solução de Syslog	Monitoração
476	Instalar, configurar, parametrizar, alterar e excluir integração para as soluções de monitoração	DMI / SEINF / Monitoração / Integração / Integração de soluções	Monitoração
477	Elaborar relatório, análise, documentação, topologia, levantamento de informações, logs em ambiente de Monitoramento	DMI / SEINF / Monitoração / Informações / Documentação e informações	Monitoração
478	Acionar e acompanhar suporte e/ou garantia de fornecedor	DMI / SEINF / Monitoração / Fornecedor / Acionamento e/ou acompanhamento	Monitoração
479	Relatar/tratar incidente nas soluções de Monitoração (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Monitoração / Incidente / Tratar incidente	Monitoração
480	Administração	DMI / SEINF / Monitoração	Monitoração
481	Documentação ou informações	DMI / SEINF / Monitoração	Monitoração
482	Falhas ou incidentes	DMI / SEINF / Monitoração	Monitoração
483	Mudanças e atualizações de ambiente	DMI / SEINF / Monitoração	Monitoração
484	Administrar, configurar, parametrizar, atualizar ferramenta de ITSM	DMI / SEINF / Gerenciamento / Administração / configurar ferramenta de ITSM	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
485	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	DMI / SEINF / Gerenciamento / Administração / configurar usuário/perfil na ferramenta de ITSM	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
486	Modelagem de processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis	DMI / SEINF / Gerenciamento / Administração / Modelagem de processo BPMN	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
487	Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela CLDF	DMI / SEINF / Gerenciamento / Administração / Elaboração de manuais e procedimentos	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
488	Apoiar/Auxiliar na documentação/tarefas de Contratações de TI	DMI / SEINF / Gerenciamento / Contratos / Apoio/Auxílio	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
489	Apoio e acompanhamento de POCs - Provas de Conceito	DMI / SEINF / Gerenciamento / Planejamento / Provas de conceito	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
490	Elaborar relatório, análise, documentação, levantamento de informações (Gerenciamento de TI, Projetos de TI, Processos ITIL, entre outros)	DMI / SEINF / Gerenciamento / Informações / Documentação e informações	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI
491	Relatar/tratar problema na ferramenta de ITSM (erro, falha, indisponibilidade, degradação, ataque, entre outros)	DMI / SEINF / Gerenciamento / Incidente / Tratar incidente na ferramenta de ITSM	Gerenciamento de Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI

ANEXO VIII
MODELO DE PROPOSTA (PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS)

1. Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

1.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pela CLDF neste Termo.

1.3. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste termo;

c) A contratada possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida neste termo.

2. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços a ser adotado pelas licitantes

2.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelas empresas licitantes, com observância às orientações e ao modelo de planilha apresentados neste Termo;

2.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve permitir a identificação de todos os custos envolvidos na execução do serviço e deve obrigatoriamente fazer parte da proposta entregue pelas proponentes;

2.3. As licitantes devem obrigatoriamente utilizar o modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços apresentado neste Termo;

2.4. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para o Lote Único (para cada grupo) previstos no objeto desta contratação, conforme modelo e estrutura mínima a seguir:

Tabela 01 - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS								
Identificação da Licitação								
Nº do Processo								
Nº da Licitação								
Nome da Empresa								
CNPJ								
Componentes de Custo de Pessoal								
	Grupo	Item	Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT = S X K)	Quantidade de Profissionais (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT X Q)
Lote Único	Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI (catser 26980)	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação					
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno					
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior					
	Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI (catser 27014)	1	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação					
		2	Analista de suporte computacional Sênior					
		3	Administrador de sistemas operacionais Sênior					
		4	Administrador de banco de dados Sênior					
		5	Analista de sistemas de automação Sênior					
		6	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior					
		7	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno					
		8	Técnico de Rede Telecomunicações) Pleno					
		9	Administrador em segurança da informação Sênior					

		10	Administrador em segurança da informação Pleno					
Subtotal componentes de Custo de Pessoal								
Demais Componentes de Custo								
Descrição						Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com software								
Custos com recursos de computação								
Custos com equipamentos								
Custos com serviços de informações								
Outros custos (especificar)								
Subtotal Demais Componentes de Custo								
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)								
Descrição								Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)								
Cobertura Tributária								
Outros Componentes (especificar)								
Subtotal Componentes de Preço								
Total Mensal								
Total para 24 Meses								

2.5. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) Custos com software: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarad

2.6. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, o qual tem como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, como, por exemplo, margem operacional, margem de risco, lucro, entre outros fatores internos e externos considerados na precificação;

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

2.7. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir:

Tabela 02 - PLANILHA COMPLEMENTAR DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL						
	Nº PROCESSO					
	LICITAÇÃO Nº					
	CNPJ					
	NOME DA EMPRESA					
	GRUPO					
	ITEM					
	IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL					
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)						
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)					
B	Município/UF					
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo					
D	Número de Meses de Execução do Contrato					
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho					
F	Regime Tributário da Empresa:					
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado						
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)					
2	Remuneração do profissional					
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)			CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)					
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO						
1	Composição da Remuneração					Valor (R$)
A	Salário Base					R$
B	Adicional de Periculosidade				%	R$
C	Adicional de Insalubridade				%	R$
D	Adicional Noturno					R$
E	Hora Noturna Adicional					R$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado					R$
G	Outros (especificar)					R$
TOTAL DO MÓDULO 1						R$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS						
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					Valor (R$)
A	13º Salário				%	R$
B	Férias e Adicional de Férias				%	R$
Subtotal						R$
Incidência do Submódulo 2.2					%	R$
Total						R$
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições					Valor (R$)
A	INSS				%	R$
B	Salário Educação				%	R$
C	Seguro Acidente de Trabalho		RAT	FAP	%	R$
D	SESI ou SESC				%	R$
E	SENAI ou SENAC				%	R$
F	SEBRAE				%	R$
G	INCRA				%	R$
H	FGTS				%	R$
I	Outras Contribuições (especificar)				%	R$
Total					%	R$
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R$
D	Auxílio Creche					R$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R$
F	Auxílio cesta básica					R$
I	Outros (especificar)					R$
Total						R$
MÓDULO 2: RESUMO						
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					R$
2.3	Benefícios Mensais e Diários					R$
TOTAL DO MÓDULO 2						R$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO						
3.1	Provisão para Rescisão					Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado				%	R$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado				%	R$
C	Aviso Prévio Trabalhado				%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado				%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado				%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3					%	R$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE						

4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais				Valor (R$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias				R$
B	Ausências Legais			%	R$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			
E	Afastamento Matemidade	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			
F	Outros (especificar)			%	R$
Total					R$
4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada				Valor (R$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			%	R$
Total					R$
MÓDULO 4: RESUMO					
4.1	Substituto nas Ausências Legais				R$
4.2	Substituto na Intrajornada				R$
Subtotal do Módulo 4					R$
Incidência do submódulo 2.2				%	R$
TOTAL DO MÓDULO 4					R$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS					
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)				Valor (R$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)				R$
B	Materiais				R$
C	Microcomputador utilizado por profissional				R$
D	Outros (especificar)				R$
TOTAL DO MÓDULO 5					R$
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO					
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R$)
A	Custos Indiretos		R$	%	R$
B	Lucro		R$	%	R$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos					R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional					R$
C.1	Tributos federais (COFINS)			%	R$
C.2	Tributos Federais (PIS)			%	R$
C.3	INSS (Desoneração)			%	R$
D	Tributos Estaduais (especificar)			%	R$
E.1	Tributos Municipais (ISS)			%	R$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)			%	R$
F	Total dos Tributos			%	R$
MÓDULO 6: RESUMO					
6.A	Custos Indiretos				R$
6.B	Lucro				R$
6.F	Tributos				R$
TOTAL DO MÓDULO 6					R$
QUADRO **RESUMO** DO **CUSTO** DO **PERFIL** PROFISSIONAL					
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)					Valor (R$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				R$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO				R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)				R$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				R$
VALOR TOTAL **DO** PERFIL **PROFISSIONAL**					R$
QUANTIDADE DE **PROFISSIONAIS**					
CUSTO TOTAL **MENSAL DO** PERFIL **PROFISSIONAL**					R$
FATOR-K					
TOTAL **ANUAL DO** PERFIL **PROFISSIONAL**					R$
TOTAL **24** MESES DO **PERFIL** PROFISSIONAL					

ANEXO IX
ROTEIRO PARA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIÁRIAS

1. A fiscalização administrativa deve ser realizada pelo Fiscal Administrativo do Contrato (servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente da CLDF) e consiste no acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato administrativo no que se refere a revisões, a reajustes, a repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento.

2. A fiscalização das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS realizada nos contratos de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário poderá ser realizada por amostragem, de modo que a documentação de todos os empregados alocados em ordens de serviços seja avaliada ao final de um ano, sem prejuízo de a análise ser realizada mais de uma vez para um mesmo empregado.
2.1 A extensão da amostra mensal não deve ser inferior a 10% do total de funcionários alocados em ordens de serviços e poderá ser majorada caso a equipe

de fiscalização julgue necessário, em razão da avaliação do risco de descumprimento pela contratada das obrigações trabalhistas e previdenciárias com os empregados.

3. O fiscal Administrativo deve:
a) Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;
b) Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
c) Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e na hipótese de descumprimento;
d) Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
e) Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;
f) Verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
g) Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
h) Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
i) Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;
j) Elaborar relatório de acompanhamento mensal do contrato, com o cálculo de desconto de horas ou dias não trabalhados pelos profissionais e as retenções/glosas aplicadas à contratada nos termos do contrato;
k) Analisar, juntamente com o fiscal técnico, os documentos apresentados para pagamento juntamente com a nota fiscal, conferi-los com as condições estabelecidas no contrato e submeter ao gestor para ateste ou para notificação da contratada de impropriedade constatada;
l) Solicitar à contratada, periodicamente e por amostragem, comprovantes dos registros de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos profissionais alocados nas ordens de serviço. A consulta poderá ser solicitada mais de uma vez para o mesmo empregado, contudo o objetivo é que todos os empregados tenham seus extratos avaliados ao final de um ano. As pendências constatadas deverão ser comunicadas imediatamente ao gestor do contrato para as providências devidas;
m) Instruir e submeter ao gestor do contrato o pedido de prorrogação contratual, mediante a juntada da documentação que habilitou a contratada devidamente atualizada, bem como da pesquisa de mercado e avaliação dos resultados obtidos que comprovem a necessidade e a vantagem econômica da contratação;
n) Informar ao gestor do contrato a execução dos saldos empenhados e as questões previdenciárias, trabalhistas e fiscais, quando necessário;
o) Solicitar à contratada a documentação necessária para a análise relativa à observância da legislação referente à concessão de férias e licenças, bem como do respeito à estabilidade provisória de seus empregados (estabilidade gestante e acidentária) para avaliação da unidade competente.

4. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o Fiscal Administrativo do Contrato deve exigir ao preposto os Termos de Ciência e de Responsabilidade assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados, além da documentação comprobatória de vínculo trabalhista com a empresa contratada e outros documentos exigidos no Termo de Referência.

5. O Fiscal Administrativo deverá mensalmente verificar se foram realizados, dentro do prazo, os pagamentos salariais e dos benefícios aos prestadores de serviço conforme estabelecido em contrato.

6. O exame da regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias abrange conferir os documentos comprobatórios do adimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, exigidos em contrato para a realização do pagamento, especialmente:
a) Pagamento do salário dos empregados;
b) Repasse dos valores referentes a vale-transporte e auxílio alimentação;
c) Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
d) Recolhimento da Previdência Social;
e) Certidões negativas da empresa (CNDT, CRF e certidões negativas ou positivas com efeito de negativa relativas aos créditos tributários federais, municipais ou distritais, conforme o caso);
f) Concessão de férias e licenças aos empregados; e
g) Pagamento de verbas rescisórias.

7. O fiscal administrativo poderá exigir da contratada, por amostragem, a entrega do extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, bem como de outros documentos previstos em contrato ou instrumento coletivo da categoria, que deverão ser entregues no prazo máximo de quinze dias corridos.

8. Os direitos não previstos em contrato, mas previstos no instrumento coletivo da categoria, deverão ser fiscalizados pelo fiscal Administrativo no máximo a cada três meses.

ANEXO X
MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

1 - INTRODUÇÃO

1.1. O contrato nº <xx/aaaa>, processo <nº do processo>, objeto deste relatório, é relativo à prestação de serviços especializados de Operaçã Infraestrutura de Tecnologia da Informação - TI da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24 × 7, e de Central de Serviços organizada no r N2 e N3), com serviços de Atendimento a Usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Library* — ITIL e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI. Essa prestação é padronizada pelas melhores práticas estabelecidas no AMD/CL do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI) 6.680, de 4 de outubro de 2024. Os serviços são prestados pela empresa <Nome da C do CNPJ>, iniciado em <dd/mm/aaaa> (Pregão Eletrônico nº XX/AAAA). A fiscalização técnica executada pelo(s) servidor(es) <Nome do(s) Servidor(es)>, in após a publicação da Portaria Nº <número da portaria>, de <dd/mm/aaaa>.

2 - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

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

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

Data	Tipo de ocorrência	Descrição da ocorrência	Sistema afet

3 - AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço é realizada com base em Níveis de Serviço definidos no Termo de Referência.

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

Indicadores	Identificação da Ordem de Serviço relacionada	Valor Aferido do indicador	Valor total das Ordens de Serviços	Situação (atendido/Não atendido)	Glosas/faixas de ajuste aplicadas	Valor da Glosa apurada	Indic de sanção

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

Este é o relatório.

Documento assinado eletronicamente
<NOME DO FISCAL TECNICO>
Fiscal Técnico
Documento assinado eletronicamente
<NOME DO FISCAL TECNICO>
Fiscal Técnico

Conforme AMD nº 71, de 2023, art. 13, § 6º, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pelo Chefe da respectiva Área Técnica de TI e aprovado pelo Chefe da Área de TI.

Documento assinado eletronicamente por **HUGO DE PAULA SANTOS - Matr. 24423, Integrante Técnico**, em 19/03/2025, às 14:02, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **RICARDO CAMPOS SILVA - Matr. 23931, Integrante Técnico**, em 19/03/2025, às 14:03, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **WALERIO OLIVEIRA CAMPORES - Matr. 24872, Diretor(a) de Modernização e Inovação Digital**, em 19/03/2025, às 14:04, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
Código Verificador: **2058879** Código CRC: **81EBAAA3**.

TERMO DE CONTRATO QUE FAZEM ENTRE SI A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL E A EMPRESA ..... CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL (CLDF), EM REGIME 24×7, E DE CENTRAL DE SERVIÇOS ORGANIZADA NO MODELO DE *SERVICE DESK* (N1, N2 E N3), COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE RECURSOS DE TI, NO ÂMBITO DA CLDF, REMOTO E PRESENCIAL, COM UTILIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DA *INFORMATION TECHNOLOGY INFRAESTRUCTURE LIBRARY* (ITIL) E COM FOCO NA EVOLUÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DO AMBIENTE DE TI, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES E AS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO DE Nº 90003/2025.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL, neste ato denominada **CONTRATANTE**, com sede no Eixo Monumental, Praça Municipal, Quadra 02, Lote 05, nesta capital, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.963.645/0001-13, representada por seu Secretário-Geral, XXXX, consoante competência delegada pelo artigo 1º, inciso X, do Ato do Presidente nº 12/2025, com base em sua competência originária do art. 42, § 1º, inciso XI, do Regimento Interno da CLDF, e de outro lado a EMPRESA ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado por ....., portador da Cédula de Identidade nº ..... e CPF nº ....., de acordo com a representação legal que lhe é outorgada, têm entre si justo e avençado e celebram o presente contrato que tem por objeto contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24×7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Technology Infraestructure Library* (ITIL) e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI, de acordo com as especificações e as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital, do qual são partes integrantes, o Edital do Pregão Eletrônico nº 90003/2025-CLDF, a proposta apresentada pela CONTRATADA, no que couber, e os anexos constantes do processo n° 00001-00028965/2023-33, sujeitando-se as partes às normas disciplinares da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável à espécie, mediante as cláusulas e condições a seguir estipuladas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), em regime 24×7, e de Central de Serviços organizada no modelo de *Service Desk* (N1, N2 e N3), com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da *Information Technology Infraestructure Library* (ITIL) e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI, de acordo com as especificações e as exigências constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

2.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência –Anexo I do Edital.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

3.1. Constituem obrigações do CONTRATADO, além das constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital:

3.1.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e de seus anexos, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto como exclusivamente seus, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

3.1.2. Manter preposto aceito pela CLDF no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

3.1.2.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pela CLDF, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

3.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei nº 14.133/2021).

3.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

3.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados**.**

3.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à CLDF ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

3.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

3.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

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

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

3.1.12. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

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

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

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

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

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

3.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021).

3.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere o item acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

3.1.23. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo servidor responsável da CLDF.

3.1.24. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho.

3.1.25. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados.

3.1.26. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho.

3.2. É expressamente vedado ao CONTRATADO:

3.2.1. Possuir servidor da CLDF como dirigente, sócio com poder de direção, responsável técnico ou empregado, ou ter administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação, ou de autoridade hierarquicamente superior no âmbito da CLDF;

3.2.2. A veiculação de publicidade do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Contratante; e

3.2.3. A subcontratação, cessão, ou transferência parcial ou total do objeto contratado, sem anuência prévia da Contratante.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, além das constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital:

4.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos.

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

4.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas.

4.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.

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

4.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

4.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato.

4.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da CLDF para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado.

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

4.1.9.1. A CLDF terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

4.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

4.1.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pela Contratante, no caso do art. 93, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.1.13. A CLDF não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA QUINTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

6.1. A CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO o valor de R$ 00,00 (..... reais), estabelecido na proposta, correndo a despesa à conta da dotação orçamentária da CLDF.

6.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado, em 18/03/2025.

7.2. Após o interregno de 1 (um) ano, e independentemente de pedido do contratado, o valor do contrato poderá ser reajustado, pela variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA

8.1. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida do adjudicatário a prestação de garantia, em até 5 (cinco) dias úteis após sua assinatura do instrumento contratual, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - Seguro-garantia;

III - Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

8.2. Caberá ao adjudicatário a escolha da garantia entre as modalidades referidas no item **8.1** deste Contrato.

8.3. O adjudicatário convocado deve apresentar, quando da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas neste Edital.

8.3.1. A prestação de garantia, na modalidade seguro-garantia, será exercida em até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

8.4. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CLDF e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

CLÁUSULA NONA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS OU ENTREGA DOS MATERIAIS

9.1. A prestação dos serviços ou a entrega dos materiais objeto deste instrumento ocorrerá nas dependências do edifício sede da CLDF, situado no endereço: Praça Municipal, Quadra 02, Lote 5, Brasília – DF, CEP: 70.094-902, e, quando necessário, em local externo à CLDF.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO

10.1. Para efeito de pagamento, o contratado deverá apresentar os seguintes documentos, podendo a critério da CLDF, serem substituídos pelo registro cadastral no SICAF, que dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por meio de consulta on-line:

I –Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei nº 8.212/91);

II – Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal - CEF, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/90);

III - Certidão conjunta emitida pela Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Federal, conforme Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 02, de 31 de agosto de 2005;

IV – Certidão de Regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e/ou Municipal do domicílio ou sede do contratado;

V –Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

10.2. O pagamento será efetuado conforme o disposto no Termo de Referência – Anexo I do Edital.

10.3. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da CLDF, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do IPCA.

10.4. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer etapa de cronograma ou obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Estão compreendidos na fase contratual todos os fatos e os atos praticados a partir da publicação do resultado da licitação ou do recebimento da nota de empenho até o termo final de todas as obrigações contratuais assumidas perante a CLDF, incluídas as obrigações de garantia.

11.2. Os licitantes ou contratados que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, com a garantia do contraditório e da ampla defesa, estão sujeitos às seguintes sanções, nos termos do art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021:

I – advertência, que é o aviso público, por escrito, emitido pela CLDF quando a licitante descumprir com quaisquer de suas obrigações, desde que não se trate de descumprimento que justifique a aplicação de penalidade mais grave;

II – multa, cumulável com as demais sanções, que não pode ser inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta;

III - impedimento de licitar e de contratar com o Distrito Federal pelo prazo de até 3 anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos, nos casos que justifiquem a imposição de penalidade mais grave do que a sanção referida no inciso III acima.

11.3. Os licitantes ou os contratados devem ser responsabilizados administrativamente pelas seguintes infrações, nos termos do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato, compreendido o atraso sem comprometimento de interesses da CLDF;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao funcionamento dos serviços da CLDF;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - atrasar a execução ou a entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.3.1. As infrações previstas nos incisos I, II, III, IV, V, VII, IX e X do item **11.3** têm as seguintes definições:

I - a inexecução parcial do contrato prevista no item **11.3**, inciso I, compreende o atraso no início da execução contratual ou na entrega do bem e as seguintes ocorrências, além de outras estabelecidas no edital:

a) serviço iniciado em desacordo com o contrato;

b) descumprimento de prazo de entrega do serviço contratado sem justificativa ou consentimento da administração;

c) utilização de materiais em desacordo com o contrato sem justificativa ou consentimento da administração;

d) transferência a terceiros de parte da execução dos serviços contratados sem previsão contratual ou consentimento da administração;

e) entrega de item em desacordo com as especificações;

f) entrega de item em quantidade inferior àquela adjudicada.

II – a inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao funcionamento dos serviços da CLDF, prevista no item **11.3**, inciso II, é o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela contratada;

III – a inexecução total do contrato, prevista no item **11.3**, inciso III, compreende a recusa da prestação do serviço contratado ou a recusa em entregar o bem adjudicado e ainda:

a) a entrega parcial do serviço que, por suas características, não possa ser concluído por meio de nova contratação;

b) a entrega parcial de item que, por sua característica, somente tenha aplicação se entregue por completo;

IV – a falta de entrega de documentação exigida para o certame, prevista no item **11.3**, inciso IV, sem prejuízo de outros atos que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual, ressalvadas exigências meramente formais ou falhas sanáveis, compreende:

a) entregar documentação em manifesta desconformidade com as exigências do instrumento convocatório;

b) fazer entrega parcial de documentação exigida no instrumento convocatório;

c) deixar de entregar documentação complementar exigida pelo Agente de contratação, necessária para a comprovação de veracidade e/ou autenticidade de documentação exigida no edital de licitação;

V - a não manutenção de proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente, prevista no item **11.3**, inciso V, sem prejuízo de outros atos que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual, compreende:

a) deixar de atender a convocações do agente de contratação durante o trâmite do certame ou atendê-las de forma insatisfatória;

b) deixar de encaminhar ou encaminhar em manifesta desconformidade com o instrumento convocatório as amostras solicitadas pelo Agente de contratação;

c) abandonar o certame;

d) solicitar a desclassificação após a abertura da sessão do certame;

VI – o atraso da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, previsto no item **11.3**, inciso VII, considera-se como sendo aquele que inviabilize o cumprimento das obrigações e importe em consequências graves para a Administração, observando-se o seguinte:

a) a conduta de inexecução parcial, que compreende a entrega do objeto fora do prazo previsto, até o limite de 30 dias corridos, sujeita a contratada à sanção calculada na faixa entre 0,5% e 5% sobre o valor total da contratação ou da parcela não entregue, conforme o caso, considerando-se a gravidade do caso e o tempo de atraso;

b) a conduta de inexecução total, que é caracterizada pela entrega além do prazo limite de 30 dias corridos, bem como por outras condutas assim expressamente previstas no termo de referência ou projeto básico, sujeita a contratada à sanção calculada na faixa entre 5% e 10% sobre o valor total da contratação, considerando-se a gravidade do caso e o tempo de atraso, facultando- se à Administração aceitar ou não o objeto em atraso;

c) além dos percentuais previstos neste inciso, devem ser observadas outras hipóteses de penalidade e respectivos percentuais definidos no termo de referência ou projeto básico, de acordo com o objeto contratado;

VII - a fraude de licitação ou a prática de ato fraudulento na execução do contrato, prevista no item **11.3**, inciso IX, é a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou que induza ou mantenha em erro agentes públicos da CLDF, com exceção da conduta disposta no inciso VIII do item **11.3**.

VIII – o comportamento de modo inidôneo e o cometimento de fraude de qualquer natureza, previsto no item **11.3**, inciso X, compreendem a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, sem prejuízo de outras práticas que venham a ser verificadas no decorrer da licitação ou da execução contratual.

11.3.1.1. No caso de atraso na entrega de objeto fora do prazo, é facultado à CLDF admitir tolerância de até 5 dias de atraso sem a aplicação da penalidade de multa.

11.4. As sanções de advertência e de multa, previstas nos incisos I e II do item **11.2**, são analisadas pelo fiscal do contrato ou pela comissão, que deve considerar os fatos e as circunstâncias conhecidas e encaminhar à Diretoria de Administração e Finanças - DAF para formulação do ofício de notificação à contratada.

11.4.1. O ofício a que se refere o item acima será encaminhado pela DAF ao endereço eletrônico (e-mail) registrado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF ou na proposta, para facultar à empresa a defesa prévia escrita, no prazo de 15 dias úteis, contados da notificação.

11.4.2. O fiscal do contrato ou comissão analisará a defesa prévia em até 5 dias úteis e se manifestar pela continuidade ou encerramento do procedimento administrativo sancionatório.

11.4.3. Indeferida a defesa prévia, o fiscal ou comissão encaminhará os autos à DAF para a elaboração de ofício de notificação da empresa, abrindo prazo para a apresentação de recurso em até 15 úteis, contados da data da notificação.

11.4.4. Deferida a defesa prévia, o fiscal ou comissão encaminhará os autos à DAF para a elaboração de ofício de notificação da empresa, informando sobre o encerramento do procedimento administrativo sem aplicação de penalidade.

11.4.5. Não sendo apresentada a defesa prévia no prazo estabelecido, os autos serão instruídos para a publicação do aviso de penalidade, conforme art. 38, § 1º, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.5. A sanção de impedimento de licitar prevista no inciso III do item **11.2** é conduzida por comissão composta por 2 ou mais servidores estáveis, que deve avaliar os fatos e as circunstâncias conhecidas e formular relatório, com base no qual fará

ofício a ser encaminhado à empresa pela DAF por meio do endereço eletrônico (e-mail) registrado no SICAF ou na proposta para lhe facultar defesa prévia escrita, no prazo de 15 dias úteis, contados da notificação, onde especificará as provas que eventualmente pretenda produzir.

11.5.1. A comissão processante analisará a defesa prévia em até 05 dias úteis e se manifestará pela continuidade ou encerramento do procedimento administrativo sancionatório.

11.5.2. Indeferida a defesa prévia, a comissão processante elaborará ofício a ser encaminhado à empresa pela DAF, abrindo prazo para a apresentação de recurso em até 15 dias úteis, contados da data da notificação.

11.5.3. Deferida a defesa prévia, a comissão processante elaborará ofício a ser encaminhado à empresa pela DAF, informando sobre o encerramento do procedimento administrativo sem aplicação de penalidade.

11.5.4. Não sendo apresentada a defesa prévia no prazo estabelecido, os autos serão instruídos para a publicação do aviso de penalidade, conforme art. 38, § 2º, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.6. A sanção de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do item **11.2**, é conduzida por comissão composta por 2 ou mais servidores estáveis, que deve avaliar os fatos e as circunstâncias conhecidas e formular relatório, com base no qual fará ofício a ser encaminhado à empresa pela DAF por meio do o endereço eletrônico (e-mail) registrado no SICAF ou na proposta para lhe facultar defesa prévia escrita, no prazo de 15 dias úteis, contados da notificação, onde especificará as provas que eventualmente pretenda produzir.

11.6.1. A defesa prévia será avaliada inicialmente pela comissão processante que poderá decidir pela continuidade ou encerramento do procedimento.

11.6.2. Sendo dada a continuidade ao procedimento, os autos serão encaminhados ao Secretário-Geral para a tomada de decisão em até 10 dias úteis, ouvindo previamente manifestação da Procuradoria-Geral da CLDF.

11.6.3. Sendo deferida a defesa prévia, os autos serão encaminhados à DAF para notificação da empresa sobre o encerramento do procedimento.

11.6.4. Não sendo apresentada a defesa prévia no prazo estabelecido, os autos serão instruídos para a publicação do aviso de penalidade, conforme art. 38, § 2º, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.7. Da decisão que indeferir a defesa prévia para aplicar as sanções de advertência, multa e de impedimento de licitar, cabe recurso aos fiscais ou à comissão processante, no prazo de 15 dias úteis da data da notificação da decisão.

11.7.1. Os fiscais ou a comissão processante, não reconsiderando o indeferimento da defesa prévia no prazo de 5 dias úteis, devem encaminhar o recurso ao Secretário-Geral com sua motivação, o qual, ouvida previamente a Procuradoria-Geral da CLDF, deve proferir sua decisão no prazo máximo de 20 dias úteis, conforme procedimento descrito no art. 38, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.7.2. Em caso de não apresentação de recurso ou de manutenção da decisão pela penalidade após a fase recursal, os autos serão instruídos para a publicação do aviso de penalidade no Diário da Câmara Legislativa – DCL, conforme previsto no art. 38, §§ 1º, 2º e 3º, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024, conforme o caso.

11.8. Da decisão que indeferir a defesa prévia para aplicar a sanção de declaração de inidoneidade, cabe pedido de reconsideração ao Secretário-Geral no prazo de 15 dias úteis da data de notificação do indeferimento, devendo ser proferida decisão sobre o pedido de reconsideração no prazo máximo de 20 dias úteis, ouvida previamente a Procuradoria-Geral da CLDF.

11.8.1. Não sendo apresentado pedido de reconsideração ou sendo mantida a penalidade após análise do pedido de reconsideração, a decisão sancionatória será publicada no DCL, conforme art. 38, § 2º, do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.9. As sanções de advertência, impedimento de licitar e declaração de inidoneidade, previstas no item **11.2**, incisos I, III e IV, podem ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa, prevista no inciso II do item **11.2**, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.

11.10. Não será admitido pedido de prorrogação do prazo de entrega de bem ou serviço.

11.10.1. Eventual justificativa para o atraso incorrido pelo contratado deve ser analisada, no momento da efetiva entrega do bem ou serviço, pelo fiscal do contrato ou comissão, que pode afastar a mora ou dar início ao processo de aplicação de penalidade.

11.11. Os emitentes das garantias contratuais devem ser notificados pela CLDF quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais que ensejem a rescisão contratual ou a aplicação de penalidade de multa em valor superior a 50% do valor atualizado do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, salvo se houver valor a ser repassado à empresa suficiente para cobertura de eventuais obrigações e para cobrança da penalidade.

11.12. As sanções previstas no item **11.2** serão aplicadas de acordo com as disposições seguintes:

11.12.1. A advertência, prevista no item **11.2**, inciso I, é aplicada exclusivamente para a infração administrativa de inexecução parcial, correspondente à:

a) ausência de habilitação fiscal ou trabalhista;

b) falta de providência de reposição de pessoal;

c) outras condutas definidas no Estudo Técnico Preliminar - ETP ou no Termo de Referência - TR como hipóteses da aplicação da sanção de advertência;

11.12.2. A multa a ser aplicada por descumprimento de obrigações assumidas por ata de registro de preços deve ter como base a parte inadimplida;

11.12.3. O impedimento de licitar e de contratar com o Distrito Federal, previsto no item **11.2**, inciso III, é aplicado ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item **11.3**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impede o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, pelo prazo máximo de 3 anos;

11.12.4. A declaração de inidoneidade, prevista no item **11.2**, inciso IV, é aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do item **11.3**, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do referido item que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no **11.12.3**, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 anos e máximo de 6 anos.

11.13. As infrações definidas no item **11.3** são sancionadas de acordo com as disposições seguintes, em conjunto com os critérios estabelecidos no art. 20 do Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024, sem prejuízo da aplicação de outras disposições cominadas no edital ou contrato, quando a licitante ou a contratada:

I - der causa à inexecução parcial do contrato: penalidade de advertência;

II – der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CLDF: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 3 anos e multa de 10% a 20% do valor do contrato ou da nota de empenho;

III – der causa à inexecução total do contrato: penalidade de impedimento de licitar e contratar com Distrito Federal pelo período de 2 anos e multa de 5% a 10% do valor do contrato ou da nota de empenho;

IV – deixar de entregar a documentação exigida para o certame, ressalvadas meras falhas formais e passíveis de saneamento: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 6 meses;

V – não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal período de 6 meses;

VI – não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 4 meses e multa de 5% a 10% do valor do contrato ou da nota de empenho;

VII – ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal pelo período de 4 meses e multa de 1% a 5% do valor do contrato ou da nota de empenho;

VIII – apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação ou do contrato;

IX – fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação ou do contrato;

X – comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 3 anos e multa de 10% a 20% do valor estimado da contratação ou do contrato;

XI – praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 5 anos e multa de 20% a 30% do valor estimado da contratação.

11.14. As multas cujo valor seja inferior aos respectivos custos de cobrança definidos pela CLDF podem, justificadamente e à discricionariedade da autoridade competente, ser convertidas em advertência nos casos em que tal medida não frustre o caráter pedagógico e preventivo do processo sancionatório.

11.15. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

11.16. Devem ser observadas as demais disposições constantes no Ato da Mesa Diretora nº 92, de 2024.

11.17. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para a contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pela contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.5. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

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

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

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

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

12.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.6.3. Indenizações e multas.

12.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

13.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatros) meses contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, respeitada a vigência máxima decenal, com base no art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a CLDF, permitida a negociação com o contratado.

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

13.4. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

13.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

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

14.2. O contratado será obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento), conforme o disposto no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes do presente procedimento licitatório correrão à conta de dotação orçamentária própria da CLDF, PROGRAMA DE TRABALHO: 01.126.8204.2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; SUBTÍTULO: 2627 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL- PLANO PILOTO; ELEMENTO DE DESPESA: 3390-40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO-PJ.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. As partes elegem o foro da Circunscrição Judiciária Especial de Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais dúvidas e litígios decorrentes do presente contrato e que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme o disposto no art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

18.1. A presente contratação foi precedida de licitação, realizada sob a modalidade de **Pregão Eletrônico nº 90003/2025-CLDF**, instruída nos autos do processo nº **00001-00028965/2023-33.**

18.2. Independentemente de transcrição, fazem parte deste contrato todas as condições estabelecidas no Instrumento Convocatório do **Pregão Eletrônico nº 90003/2025-CLDF** e seus anexos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá à contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na internet.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. A Câmara Legislativa do Distrito Federal convocará oficialmente a licitante vencedora para, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação, assinar o contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e no Edital.

20.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela CLDF.

20.2. Os casos omissos decorrentes da aplicação deste contrato serão dirimidos pela Diretoria de Administração e Finanças – DAF/CLDF, com fundamento na legislação aplicável à espécie, em especial, pela Lei nº 14.133/2021.

20.3. Durante a execução deste contrato não serão consideradas comunicações verbais. Todas as comunicações que envolvam a execução deste contrato, de uma parte à outra, serão consideradas como suficientes desde que efetuadas por escrito e entregues sob protocolo ou qualquer outro meio que comprove o recebimento.

20.4. Se a Contratante relevar o descumprimento no todo ou em parte de qualquer obrigação do CONTRATADO relacionadas com a execução deste, tal fato não poderá desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido.

E, por estarem assim, justas e contratadas, firmam o presente instrumento eletronicamente.

Brasília – DF, de ..... de 2025.

_____	_____
CONTRATANTE	CONTRATADA

ANEXO III DO EDITAL - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO DE REFERÊNCIA

	GRUPO	ITEM	Identificação do Perfil Profissional	Unidade	Quantitativo Total	Valor Unitário Mensal (R$)	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total para o período de 12 meses (R$)	Valor Total para o período de 24 meses (R$)
ÚNICO	Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Unidade	1	11.345,86	11.345,86	136.150,32	272.300,64
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Unidade	4	4.137,64	16.550,55	198.606,60	397.213,20
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Unidade	6	4.921,34	29.528,02	354.336,24	708.672,48
	Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI	4	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Unidade	1	17.850,10	17.850,10	214.201,20	428.402,40
		5	Analista de suporte computacional Sênior	Unidade	1,5	12.673,90	19.010,85	228.130,20	456.260,40
		6	Administrador de sistemas operacionais Sênior	Unidade	1,75	12.475,71	21.832,49	261.989,88	523.979,76
		7	Administrador de banco de dados Sênior	Unidade	1	15.754,82	15.754,82	189.057,84	378.115,68
		8	Analista de sistemas de automação Sênior	Unidade	1	12.397,02	12.397,02	148.764,24	297.528,48
		9	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Unidade	0,4	11.382,45	4.552,98	54.635,76	109.271,52
		10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Unidade	0,6	10.619,35	6.371,61	76.459,32	152.918,64
		11	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Unidade	1	5.121,73	5.121,73	61.460,76	122.921,52
		12	Administrador em segurança da informação – Sênior	Unidade	0,2	16.537,30	3.307,46	39.689,52	79.379,04
		13	Administrador em segurança da informação Pleno	Unidade	0,6	11.983,83	7.190,30	86.283,60	172.567,20
TOTAL								**2.049.765,48**	**4.099.530,96**

Valor total por extenso para 12 meses: Dois milhões, quarenta e nove mil, setecentos e sessenta e cinco reais e quarenta e oito centavos.
Valor total por extenso para 24 meses: Quatro milhões, noventa e nove mil, quinhentos e trinta reais e noventa e seis centavos.

Observação: da proposta deverão constar todos os dados do item **10.19.2.** do Edital.

ANEXO IV DO EDITAL - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

	GRUPO	ITEM	Identificação do Perfil Profissional	Unidade	Quantitativo Total	Valor Unitário Mensal (R$)	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total para o período de 12 meses (R$)	Valor Total para o período de 24 meses (R$)
ÚNICO	Grupo 1 – Atendimento e Suporte de Microinformática a Usuários de TI	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Unidade	1				
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Unidade	4				
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Unidade	6				
	Grupo 2 – Operação, Suporte e Sustentação de Infraestrutura de TI	4	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Unidade	1				
		5	Analista de suporte computacional Sênior	Unidade	1,5				
		6	Administrador de sistemas operacionais Sênior	Unidade	1,75				
		7	Administrador de banco de dados Sênior	Unidade	1				
		8	Analista de sistemas de automação Sênior	Unidade	1				
		9	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Unidade	0,4				
		10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Unidade	0,6				
		11	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Unidade	1				
		12	Administrador em segurança da informação – Sênior	Unidade	0,2				
		13	Administrador em segurança da informação Pleno	Unidade	0,6				
TOTAL									

Valor total por extenso para 12 meses: _____.
Valor total por extenso para 24 meses: _____.

Observação 01: da proposta deverão constar todos os dados do item **10.19.2.** do Edital.
Observação 02: deverão ser apresentadas devidamente preenchidas, juntamente com a Proposta de Preço (Anexo IV do Edital), as tabelas 01 e 02 constantes no Anexo VIII do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

ANEXO V DO EDITAL – TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

Atestamos que a empresa_____, inscrita sobre o CNPJ nº _____, por intermédio do(a) senhor(a) _____, portador(a) do número do documento de identidade ou registro profissional_____, indicado expressamente como seu representante, realizou nesta data VISITA TÉCNICA para conhecimento das condições necessárias para execução do objeto referente ao Pregão Eletrônico nº 90003/2025 da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF).

Brasília-DF, ... de ..... de 2025.

_____
Representante Técnico da CLDF

_____
Representante da empresa

ANEXO VI DO EDITAL – MODELO DE TERMO DE RENÚNCIA DE VISTORIA

TERMO DE RENÚNCIA DE VISTORIA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio do(a) senhor(a) _____, portador(a) do número do documento de identidade ou registro profissional_____, indicado expressamente como seu representante, declara que as informações contidas Edital e no Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 90003/2025 são suficientes para confecção de proposta para o objeto do referido Pregão, e que se responsabiliza pela dispensa quanto à realização de vistoria. Declara, ainda, que foi concedido o acesso às dependências do edifício da CLDF, por meio de cláusula expressa no Edital.

Brasília-DF, ... de ..... de 2025.

_____
Representante da empresa