



Anexo <XXX> do Edital

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo SIPAC nº 23115.018795/2020-96**

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto ou sistêmico (1º Nível), presencial (2º Nível) e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (3º Nível), abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da **Universidade Federal do Maranhão - UFMA**.

São Luís, 13 de janeiro de 2021



### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
22/11/2019	1.0	Versão preliminar do documento	Anilton Maia
19/02/2020	1.1	Revisão do documento após análise da Superintendência	Equipe de Planejamento da Contratação
30/09/2020	1.2	Envio da versão final para análise e contratação.	Equipa de Planejamento da Contratação
13/01/2021	1.3	Minuta Consulta Pública.	Equipa de Planejamento da Contratação



## SUMÁRIO

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	5
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	5
2.3. Bens e serviços que compõem a solução.....	8
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	12
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação.....	12
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	13
3.3. Estimativa da demanda.....	14
3.4. Parcelamento da Solução de TIC.....	33
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	33
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	34
4.1. Requisitos de Negócio.....	34
4.2. Requisitos de Capacitação.....	35
4.3. Requisitos Legais.....	35
4.4. Requisitos de Manutenção.....	36
4.5. Requisitos Temporais.....	36
4.6. Requisitos de Segurança.....	36
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	36
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	37
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação.....	37
4.10. Requisitos de Implantação.....	37
4.11. Requisitos de Garantia.....	37
4.12. Requisitos de Experiência Profissional.....	37
4.13. Requisitos de Formação da Equipe.....	37
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	37
4.15. Requisitos de Segurança da Informação.....	37
5 – RESPONSABILIDADES.....	38
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	38
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	39
5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços.....	44
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	44
6.1. Rotinas de Execução.....	44



6.2. Locais e Horário da Prestação de Serviços.....	55
6.3. Mecanismos formais de comunicação.....	56
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	57
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	57
7.1. Critérios de Aceitação.....	57
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	57
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.....	58
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.....	58
7.5. Do Pagamento.....	60
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.....	62
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	63
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	63
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável).....	63
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	64
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação.....	64
12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência.....	64
12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.....	65
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO.....	67



## TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto ou sistêmico (1º Nível), presencial (2º Nível) e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (3º Nível), abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da **Universidade Federal do Maranhão – UFMA**, contemplando:

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO
1	26980	GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento
2	27014	GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento

- 1.2. A contratação se dará conforme o Guia de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Service Desk (**ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK**), elaborado pelo Ministério da Economia.

### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

#### 2.1. Descrição

- 2.1.1. O contrato deverá ter vigência de **12 (dose) meses**, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por 12 (doze) meses até a vigência máxima de 60 (sessenta) meses, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a



Administração.

2.1.2. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços.

2.1.3. Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do Contrato, a empresa obrigatoriamente deverá obedecer aos seguintes critérios básicos:

- a) Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Universidade;
- b) Os serviços de atendimento de Nível 1 da Central de Serviços deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, e a conectividade entre o ambiente de atendimento da CONTRATADA e a infraestrutura da CONTRATANTE deve ter sua disponibilidade garantida pela CONTRATADA;
- c) As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, observando as políticas de segurança da informação e comunicações (PoSIC) vigente na Instituição;
- d) Os serviços de atendimento de Nível 2 e Nível 3 serão executados nas instalações da CONTRATANTE;
- e) Os serviços de Monitoramento da Infraestrutura de TIC deverão ser realizados em estrutura de NOC - Centro de Operações e Controle da CONTRATADA, e a conectividade entre o NOC da CONTRATADA e a infraestrutura da CONTRATANTE deverá ter sua disponibilidade garantida pela CONTRATADA;
- f) A CONTRATADA deverá seguir todas as políticas e normas da CONTRATANTE;
- g) Todos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica escolhida pela UFMA, podendo ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE;
- h) A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

## **2.2. Escopo e Grupo de Serviços**

2.2.1. A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que esses já tenham sido escalonados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o *status* e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o usuário demandante sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos pela Superintendência de Tecnologia da Informação, estando em completa aderência aos processos definidos pela Universidade e a metodologia ITIL.

2.2.2. A sustentação e monitoramento da Infraestrutura de TIC é responsável pela administração e operação de toda a infraestrutura que suporta os serviços e sistemas de negócio da UFMA. Por meio dela, a Instituição acompanha diariamente o ciclo de vida de seus sistemas assegurando que não haverá indisponibilidades, nem problemas com a segurança dos dados, garantindo a eficiência, além de preparar a TI para corrigir os possíveis problemas que possam surgir, de forma proativa.

2.2.3. A contratação prevê **dois grupos distintos de serviços:**

- a) **GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento e;**
- b) **GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento.**

2.2.4. Para o grupo 01, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Central de Serviço** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato**.

2.2.5. Para o GRUPO 02, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade de Infraestrutura de TIC**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato**.

2.2.6. Para garantir a competitividade do certame, será permitido que as LICITANTES participem de mais de um GRUPO, não havendo vedação em uma única LICITANTE executar os serviços de ambos os grupos. No caso em que a mesma LICITANTE vencer o certame para execução dos grupos 01 e 02, um único Preposto poderá ser indicado para todo o contrato.

2.2.7. Assim, com base na experiência adquirida dos últimos anos e em informações levantadas no estudo técnico preliminar, bem como reuniões com toda a equipe de analistas de TI da Superintendência, decidiu-se que a estrutura mais adequada para a central de serviços seja a seguinte:



Figura 1 – Composição dos Grupos de Serviços



### **2.3. Bens e serviços que compõem a solução**

<b>Id.</b>	<b>Descrição do Bem ou Serviço</b>	<b>Código CATMAT/CATSER</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Métrica ou Unidade</b>
<b>1</b>	GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento	26980	12	Preço Fixo Mensal + <b>Nível Mínimo de Serviço</b>
<b>2</b>	GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento	27014	12	Preço Fixo Mensal+ <b>Nível Mínimo de Serviço</b>

Tabela 2 – Descrição dos Serviços

#### **2.3.1. GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento**

##### **2.3.1.1. Atendimento Remoto (1º Nível)**

2.3.1.1.1. O Service Desk é o ponto único de contato entre a STI e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do *Service Desk* devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI, políticas, portarias da UFMA e os processos internos do *Service Desk*, e esse serviço deverá ser executado remotamente nas dependências da CONTRATADA.

##### **2.3.1.2. Suporte Presencial (2º nível)**

2.3.1.2.1. A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências da CONTRATANTE.

##### **2.3.1.3. Equipe de Qualidade**

2.3.1.3.1. A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TI. É reservado à UFMA o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA ou CONTRATANTE.

2.3.1.3.2. Essa área também será responsável por realizar workshops mensais sobre as principais ferramentas de trabalho utilizadas pelos usuários finais em suas atividades na Universidade. Os temas desses eventos serão demandados pela CONTRATANTE ou sugeridos pela própria área de qualidade, preferencialmente relacionados aos softwares e/ou atividades que mais originaram chamados técnicos.

##### **2.3.1.4. Gerente da Central de Serviços**





2.3.1.4.1. O gerente do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis de serviços acordados e deverá estar presente nas dependências da CONTRATANTE.

#### **2.3.1.5. Preposto**

2.3.1.5.1. Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto poderá acumular função de gerente da central de serviços, e vice-versa, entretanto, deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação nos respectivos cargos, conforme **ANEXO IV - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**.

2.3.1.5.2. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento da Universidade, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

#### **2.3.2. GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento**

2.3.2.1 A Infraestrutura é responsável por garantir o funcionamento de variados sistemas, compondo um conjunto de softwares de gestão, bases de dados e gestão de dados diversificados, aplicações online de comunicação, aplicações da área financeira, de recursos humanos e gestão acadêmica. Ainda, deve ter capacidade de armazenamento, redundância, contingência e gerenciamento preditivo para suportar a grande leva de informações circulantes, bem como dar suporte para execução perfeita de sistemas e aplicativos.

2.3.2.2. Tudo isso requer uma infraestrutura robusta, capaz de sustentar o tráfego e garantir o andamento das aplicações e operações, permitindo o monitoramento das atividades e o atendimento de todos os incidentes, direcionando e melhorando os serviços providos para a organização sem interrupções.

2.3.2.3. A CONTRATADA deverá implementar a solução de monitoramento que será indicada pela CONTRATANTE, para monitorar os índices de disponibilidade da infraestrutura. É responsabilidade da equipe de Monitoramento e Sustentação as seguintes atribuições:

- a) Acionar os especialistas de plantão para o tratamento de incidentes e problemas identificados, de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens de configuração afetados;
- b) Conduzir as atividades de tratamento e de resposta a incidentes em redes computacionais;
- c) Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados;
- d) Realizar repasse de conhecimento técnico mensalmente à equipe da CONTRATANTE, com carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, com o objetivo de manter a equipe atualizada de todas as mudanças e evoluções tecnológicas aplicadas ao ambiente.



#### **2.3.2.4. Sustentação da Infraestrutura de TIC**

2.3.2.4.1. É responsável pelo gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria e colaboração, serviços de diretório, serviços vinculados à segurança da tecnologia da informação, serviços de administração de banco de dados, armazenamento e backup de dados, automação de infraestrutura com cultura DevOps dentre outros, proporcionando proteção e mantendo-os disponíveis e em condições operacionais.

2.3.2.4.2. Os serviços de suporte especializado estão relacionados na tabela abaixo:

#### **TORRES DE SERVIÇOS NÍVEL 3**

- **Sistemas Operacionais e Aplicações Windows;**
- **Sistemas Operacionais e Aplicações Linux;**
- **Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados;**
- **Sistemas de Armazenamento e Backup de Dados;**
- **Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia;**
- **Segurança da TI;**
- **Monitoramento de TI;**
- **Virtualização e Nuvem;**
- **Orquestração e Automação de Infraestrutura – DevOps.**

#### **2.3.2.5. Monitoramento das Operações da Infraestrutura de TIC**

2.3.2.5.1. Responsável por efetuar as operações de monitoramento e controle de servidores, storages, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais instalações da infraestrutura de TIC, atuando no gerenciamento e suporte, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.

#### **2.3.2.6. Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC**

2.3.2.6.1. É o responsável pela coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. Não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no CONTRATO.

2.3.2.6.2. O Gerente de Operações da Infraestrutura de TIC ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, no período normal de atendimento presencial definido para o Gerenciamento de Operações de Infraestrutura TIC, acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em finais de semana, momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.



### **2.3.2.7. Qualidade de Infraestrutura de TIC**

2.3.2.7.1. A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TI. É reservado à Universidade o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da Contratada ou Contratante.

### **2.3.2.8. Preposto**

2.3.2.8.1. A CONTRATADA, para a gestão dos grupos de serviços indicados, deverá disponibilizar um PREPOSTO que será responsável pela gestão administrativa do CONTRATO.

2.3.2.8.2. O PREPOSTO, poderá atuar na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área, com o intuito de subsidiar os colaboradores e empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

2.3.2.8.3. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento da Administração Central, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2.3.2.8.4. Os papéis de **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC, Qualidade de Infraestrutura de TIC e Preposto** não poderão acumular funções entre eles e nem com os demais serviços do contrato.

2.3.2.8.5. Ainda, caso em razão da complexidade de novos projetos que venham a ocorrer para a sustentação da infraestrutura tecnológica, será requisitada à CONTRATADA a presença de profissional (is), preferencialmente, de nível sênior, qualificado (s) especificamente para o(s) projeto(s).

2.3.2.8.6. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por estes profissionais não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, com exceção do **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC**, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da LICITANTE.

2.3.2.8.7. Ademais, para todos os serviços mencionados no GRUPO 02, com exceção do monitoramento de operações, será permitida a prestação dos serviços de forma remota somente na resolução de demandas após o horário de expediente e/ou utilização de profissionais capacitados em problemas específicos.

2.3.2.8.8. Todas especificações e responsabilidades exigidas para cada uma das áreas e grupos especificados neste item encontram-se descritas no **ANEXO VIII - ESCOPO DOS GRUPOS DE SERVIÇOS**.



## 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Considerando que atualmente o atendimento às demandas, no âmbito da Universidade, é realizado pelos servidores públicos contratados para o cargo de analista de TI, e que esses atendem solicitações referentes ao 1º, 2º e 3º nível da Universidade e em 3º nível para alguns serviços como de correio eletrônico (*G Suite for Education*) e serviço de diretório (*Microsoft Active Directory*) para toda Universidade, concorrentemente com as demais atribuições como gestão e fiscalização dos serviços, impossibilitando um atendimento adequado e tempestivo, pela sobrecarga de serviço dos limitados recursos humanos disponíveis.

3.1.2. Considerando que a UFMA possui recursos humanos da área de TI limitados para atendimento de demanda própria e dos demais campi, num cenário de ampliação da necessidade de informatização e otimização dos processos de trabalho, observando a desproporção entre a capacidade produtiva da STI e a demanda por soluções baseadas em infraestrutura de Tecnologia da Informação TI oriunda de todos os campi da Universidade.

3.1.3. Considerando que a área de produção, suporte, manutenção e operação ininterrupta dos serviços de infraestrutura em ambiente de produção, assim como a demanda pela entrega de novos serviços de infraestrutura para suportar as soluções sistêmicas em operação, ainda supera amplamente a capacidade produtiva do quadro de pessoal da STI.

3.1.4. Considerando que o quadro de servidores efetivos e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado às atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante os termos do Decreto-Lei nº 200/67:

***“Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967***

*Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências*

*(...)*

***Capítulo III***

***Da Descentralização***

***Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***

*(...)*

***§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar***



***os encargos de execução.***

***§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público e às conveniências da segurança nacional.”***

(Grifos nossos)

3.1.5. Considerando o **art. 2º, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Planalto**, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, que atribui ao Ministro do Estado da Economia a competência para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação, onde, através da Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelece que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

**“Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.**

Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

*Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de **execução indireta**, dentre outros, os seguintes serviços:*

XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação”

3.1.6. Com o objetivo de minimizar a desproporção entre a capacidade produtiva da TI e a demanda por suporte em TIC, diversas organizações optam por terceirizar parte desses serviços, geralmente aqueles serviços envolvendo atividades meio, de modo a centralizar a execução das atividades fim e manter a inteligência do negócio em seu quadro de pessoal próprio. No âmbito da Administração Pública, tal abordagem é amplamente adotada e está amparada pelos ditames legais, a exemplo do " Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk" (**ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK**).

3.1.7. Desta forma, as evidências coletadas a partir de uma análise do comportamento da demanda versus comportamento da oferta de serviços de TIC sugerem que é imprescindível ao atendimento do interesse público a elaboração e encaminhamento de processo de contratação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC e sustentação e monitoramento da infraestrutura de TIC.

## **3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**



<b>ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>ID</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
OE.4	Realizar a modernização da plataforma tecnológica de TIC
<b>ALINHAMENTO AO PETIC 2017/2021</b>	
<b>Meta do PETIC associada</b>	
IE.10	Realizar processos de aquisições de soluções de TIC para as necessidades da UFMA
<b>ALINHAMENTO AO PAC 2020</b>	
<b>ITEM</b>	<b>Descrição</b>
223	Central de Serviços de TI

### **3.3. Estimativa da demanda**

3.3.1. Atualmente, os serviços de suporte aos usuários na UFMA são prestados pelos empregados Terceirizados no Contrato 44/2015 que finda em 07 de Março de 2021, especializados em TIC e que estão lotados na STI.

3.3.2. Para análise e referência de escopo da nova contratação, abaixo consta atendimentos de 2018, 2019 e 2020 de 1º, 2º e 3º nível e monitoramento somente da Infraestrutura e Segurança da Informação, considerando **4.157** usuários.

<b>ANO</b>	<b>QUANTIDADE CHAMADOS</b>	<b>DE</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>MÉDIA</b>
2018	3.234		<i>Ocomon</i>	269
2019	3.207		<i>Ocomon</i>	267
2020	3.169		<i>GLPI</i>	264
<b>TOTAL</b>	<b>9.610</b>			<b>267</b>

Tabela 1 – Quantidade de chamados registrados

3.3.3. Importante destacar que mesmo sem um nível 01 institucionalizado em contratos anteriores, tivemos 2.722 ligações nos ramais 8081, 8083, 8084 e 8085 que podem ser contabilizadas como primeiro contato com o usuário, somando-se a média 227 ligações chega-se a seguinte demanda.

<b>NÍVEIS</b>	<b>QUANTIDADE CHAMADOS</b>	<b>DE</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>MÉDIA</b>
N1	2.722		<i>Central Telefônica (central ?)</i>	227
N2 e N3	3.203		<i>GLPI</i>	267
<b>TOTAL</b>	<b>5.925</b>			<b>494</b>

Tabela 1 – Quantidade de chamados registrados



3.3.4. Além da volumetria de demandas apresentada, para que as empresas licitantes possam fundamentar as suas estimativas de custos de todos os serviços que serão executados, considerando o esforço para manter, suportar e evoluir o ambiente tecnológico, bem como o correto dimensionamento do quadro de profissionais necessários para conduzir as demandas, foi realizado um levantamento dos principais recursos da UFMA, descritos no **ANEXO VII – PARQUE TECNOLÓGICO UFMA;**

3.3.5. Portanto, com base no histórico dos últimos 3 anos, chega-se à estimativa de **5.925** chamados anuais o que resulta aproximadamente em **494** chamados mensais. Para mais informações a respeito do histórico de chamados, consultar o **ANEXO V - HISTÓRICO DE CHAMADOS.**

Serviço	Tipo de solicitação	Criticidade	Tempo de início de atendimento	de Prazo de Solução	Nível	Demandante
		2	3	4	5	6
CORREIO ELETRÔNICO						
CORREIO ELETRÔNICO	> Migrar caixa de usuário	Requisição Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa de usuário	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Desativar caixa de usuário	Requisição Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa de usuário	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar caixa compartilhada	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em caixa compartilhada	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de caixa compartilhada	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Aumentar tamanho da caixa	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Criar lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Excluir lista de distribuição	Requisição Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Editar lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Adicionar membros em lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO	> Remover membros de lista de distribuição	Requisição Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico



CORREIO ELETRÔNICO > Adicionar permissão em calendário	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar Resposta Automática Outlook	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Redirecionamento E-mail	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Remover permissão em calendário	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de conectividade ao e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de envio ou recebimento de e-mail	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Solucionar problema de database do Exchange	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Liberar permissão de envio para grupo dinâmico	Requisição	Baixa	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Criar database	Requisição	Baixa	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Remover database	Requisição	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Criar função de administrador	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar DAG	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Configurar pasta particular (PST) no Microsoft Outlook	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Verificar problemas com calendário do e-mail	Incidente	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Liberar SMTP Relay	Requisição	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
CORREIO ELETRÔNICO > Recuperar / Localizar pastas no Outlook	Incidente	Média	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>CERTIFICADO DIGITAL</b>						
CERTIFICADO DIGITAL > Instalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico





CERTIFICADO DIGITAL > Desinstalar	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Recuperar senha	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Verificar problema	Incidente	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CERTIFICADO DIGITAL > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>COMPUTADOR</b>						
COMPUTADOR > Instalar novo equipamento	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Substituir periféricos e componentes	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Movimentar equipamento	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Instalar monitor adicional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Ligar/Desligar equipamento	Requisição	Baixa	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	6h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário na realização de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário na restauração de backup	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Restaurar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Solucionar problema de autenticação no computador	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Adicionar usuário como administrador local	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Atualizar sistema operacional	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar equipamento que não liga	Incidente	Alta	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar equipamento sem conexão com a internet	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Reingressar computador ao domínio	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico



COMPUTADOR > Verificar lentidão em sistema operacional	Incidente	Média	15 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Verificar problema em periféricos e componentes	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
COMPUTADOR > Conectar impressora	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>SERVIDOR</b>						
SERVIDOR > Configurar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR > Atualizar sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR > Instalar imagem do sistema operacional	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIDOR > Recuperar sistema operacional	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>SERVIÇO DE DIRETÓRIO</b>						
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir conta de usuário do AD	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Habilitar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desativar conta de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar conta de usuário do AD	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar grupo do AD	Requisição	Média	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Adicionar membro em grupo do AD	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Remover membro de grupo do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Redefinir senha de usuário do AD	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Desbloquear conta de usuário do AD	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Criar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Editar política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico



SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Excluir política de grupo (GPO)	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Configurar serviço KMS	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Promover novo controlador de domínio	Requisição	Alta	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de objetos	Incidente	Altíssima	5 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Resolver problema de replicação de políticas (GPO)	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Movimentar usuário entre OU	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Falha de comunicação com o AD	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Delegar acesso de administrador por unidade organizacional	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE DIRETÓRIO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS</b>						
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Conceder permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Remover permissão em pasta	Requisição	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Criar compartilhamento	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Excluir compartilhamento	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Solucionar indisponibilidade	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Verificar mapeamento indisponível	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Recuperar pasta ou arquivo	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico



SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>TELEFONIA FIXA</b>						
TELEFONIA FIXA > Fornecer aparelho telefônico	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Substituir aparelho telefônico	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Alterar nome do display	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Fornecer ramal DDR	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Configurar desvio de chamadas	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Criar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Excluir grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Editar grupo de captura de chamadas	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Configurar teclas de atalho	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Bloquear número	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Gerar extrato de utilização	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar conferência externa	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar DDI	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Liberar números especiais	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar serviço indisponível	Incidente	Altíssima	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar mau funcionamento do aparelho	Incidente	Média	15 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA FIXA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>TELEFONIA MÓVEL</b>						
TELEFONIA MÓVEL > Fornecer serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Devolver serviço de telefonia móvel	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico



TELEFONIA MÓVEL > Gerar extrato de utilização	Requisição	Média	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar e-mail institucional	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar rede wifi	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar aplicativo de videoconferência	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar/customizar aparelho	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Configurar VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
TELEFONIA MÓVEL > Trocar chip junto à operadora	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>VIRTUALIZAÇÃO</b>						
VIRTUALIZAÇÃO > Criar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Restaurar snapshot	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar Interface de rede	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Clonar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover template de máquina virtual	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Migrar máquina virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir datastore	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar datastore	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico



VIRTUALIZAÇÃO > Adicionar recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Remover recurso de máquina virtual	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Criar rede virtual	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Excluir rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
VIRTUALIZAÇÃO > Editar rede virtual	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>SERVIÇOS DE REDE</b>						
SERVIÇOS DE REDE > Criar registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Excluir registro no DNS	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Editar registro no DNS	Requisição	Média	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DNS	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Solucionar indisponibilidade do serviço de DNS	Incidente	Altíssima	5 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Criar reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Excluir reserva no DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Criar escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Excluir escopo DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Editar escopo DHCP	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar serviço de DHCP	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE REDE > Configurar NPS	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>CONECTIVIDADE</b>						
CONECTIVIDADE > Liberar acesso à VPN	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Cancelar acesso à VPN	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Habilitar ponto de rede	Requisição	Média	30 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Desabilitar ponto de rede	Requisição	Baixa	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico



CONECTIVIDADE > Configurar VPN site-to-site	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Verificar problema de ponto de rede	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Criar VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Excluir VLAN	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Configurar rede Wifi em notebook	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Verificar problemas de autenticação à rede VPN	Incidente	Média	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
CONECTIVIDADE > Configurar VLAN	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>SEGURANÇA</b>						
SEGURANÇA > Criar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Excluir regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Editar regra de firewall	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Publicar site no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Configurar redirecionamento no balanceador	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar problema no balanceador	Incidente	Alta	15 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar bloqueio de IPS	Requisição	Alta	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
SEGURANÇA > Verificar roteamento no firewall	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	
SEGURANÇA > Verificar problema em antivírus	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>VIDEOCONFERÊNCIA</b>						
VIDEOCONFERÊNCIA > Agendar videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Cancelar agendamento de videoconferência	Requisição	Baixa	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Gravar videoconferência	Requisição	Alta	30 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Disponibilizar videoconferência gravada	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Preparar ambiente de videoconferência	Requisição	Média	30 min	1h	N2	Administrativo e Acadêmico



VIDEOCONFERÊNCIA > Configurar codecs	Requisição	Média	30 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência presencialmente	Requisição	Altíssima	5 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Acompanhar videoconferência remotamente	Requisição	Alta	15 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Verificar CODEC sem conexão	Incidente	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
VIDEOCONFERÊNCIA > Solucionar indisponibilidade no serviço de gravação	Incidente	Alta	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>MULTIMÍDIA</b>						
MULTIMÍDIA > Configurar televisor para apresentação	Requisição	Alta	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>PONTO ELETRÔNICO</b>						
PONTO ELETRÔNICO > Realizar cadastro de relógio	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar configuração de conexão com a rede	Requisição	Média	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar importação manual	Requisição	Alta	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Realizar ajuste de NSR	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Verificar problema	Incidente	Alta	15 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
PONTO ELETRÔNICO > Orientar usuário final	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>STORAGE</b>						
STORAGE > Configurar Storage	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Criar e disponibilizar volumes e luns	Requisição	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Acionar fabricante	Requisição	Alta	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
STORAGE > Acompanhar chamado junto ao fabricante	Requisição	Alta	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>BACKUP</b>						
BACKUP > Criar scripts de backup	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
BACKUP > Verificar problemas em rotina de backup	Incidente	Média	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico





BACKUP > Recuperar dados conforme necessidade	Requisição	Alta	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>BANCO DE DADOS</b>						
BANCO DE DADOS > Criar backup de base de dados	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Instalar e configurar ferramentas de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Atualizar versões de Banco de Dados	Requisição	Baixa	30 min	12h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Criar banco de dados	Requisição	Média	30 min	1h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Criar scripts SQL	Requisição	Média	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Corrigir falhas nos ambientes de banco de Dados	Incidente	Altíssima	15 min	2h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Migrar dados entre SGBDs	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	Administrativo e Acadêmico
BANCO DE DADOS > Criar ambientes de banco de dados	Requisição	Média	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE</b>						
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Pacote Office	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Pacote Office	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Power BI Desktop	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Habilitar licença do Power BI Pro	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Bizagi	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Real Presence	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Teams	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico



SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Microsoft Project	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Java	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar navegador Web	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro em navegadores Web	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar Skype For Bussiness	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar erro no Skype For Bussiness	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar One Drive For Bussiness	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Instalar / Desinstalar plugins de bancos	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE > atualização de software	Requisição	Baixa	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO</b>						
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar SIAFI	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar erro no SIAFI	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar / Desinstalar TABWIN	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Verificar problema em software	Incidente	Média	15 min	1h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Atualizar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
SOFTWARES DE USO ESPECÍFICO > Instalar software	Requisição	Média	30 min	2h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>SERVIÇOS DE NUVEM</b>						



SERVIÇOS DE NUVEM > Configurar site do Sharepoint Online	Requisição	Baixa	30 min	4h	N3	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Desabilitar licença OFFICE 365	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
SERVIÇOS DE NUVEM > Habilitar licença do Power BI	Requisição	Baixa	30 min	4h	N1	Administrativo e Acadêmico
<b>AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO</b>						
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Verificar erro no serviço de Endpoint Protection	Incidente	Alta	15 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO > Realizar deploy de path de atualização	Requisição	Baixa	30 min	6h	N3	Administrativo e Acadêmico
<b>CFTV</b>						
CFTV > Configurar Câmera	Requisição	Média	30 min	4h	N2	Administrativo e Acadêmico
CFTV > Verificar problema de disponibilidade	Incidente	Alta	15 min	2h	N2	Administrativo e Acadêmico

Serviço	Tipo de solicitação	Criticidade	Tempo de início de atendimento	Prazo de solução	Nível Demandante	
<b>SEI</b>						
SEI > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SEI > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SEI > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<b>SIG</b>						
SIG > Configurar de servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar otimização (tuning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SIG > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SIG > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<b>PORTAIS</b>						
PORTAIS > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Configurar de servidor de indexação (Solr)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Configurar de servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PORTAIS > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<b>SERVIDOR DE APLICAÇÃO</b>						
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor físico com o Xenserver	Requisição	Alta	30 min	12h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor físico com o XCP-NG	Requisição	Alta	30 min	12h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de banco de dados (PostgreSQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de balanceamento (Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de aplicação (Java + WildFly)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de impressão (Cups)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de DNS (Bind)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Puppet Master	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Zabbix Proxy	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor Pentaho	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar servidor de orquestração de containers (Orquestrador)	Requisição	Média	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de aplicação (Cache Server Pages)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Configurar de servidor de banco de dados (Cache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (Cache)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SERVIDOR DE APLICAÇÃO > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<b>MOODLE</b>						
MOODLE > Configurar de servidor de aplicação (PHP + Apache)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Configurar de servidor de banco de dados (MySQL)	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados (MySQL)	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



MOODLE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MOODLE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<b>JIRA SOFTWARE</b>						
JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização do servidor de aplicação	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Configurar de servidor de banco de dados	Requisição	Média	30 min	4h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar otimização (tunning) de banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Criar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Remover usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Alterar usuário de acesso ao banco de dados	Requisição	Baixa	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar backup do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Realizar restore do banco de dados	Requisição	Alto	30 min	2h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
JIRA SOFTWARE > Backup de máquinas virtuais	Requisição	Alta	30 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO





JIRA SOFTWARE > Recuperar ambientes de desastres (Disaster Recovery)	Incidente	Alta	15 min	8h	N3	SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
--	-----------	------	--------	----	----	--

### **3.4. Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. A solução de TIC a ser contratada foi dividida em dois grupos para aumentar a competitividade entre as licitantes e pelo entendimento da equipe de planejamento da contratação de que a divisão não causará prejuízo econômico e nem técnico para Instituição.

3.4.2. A contratação de toda a solução em um único grupo poderia diminuir a competitividade na licitação, uma vez que existem empresas que são especializadas em um único escopo de serviços, a exemplo do Grupo 1 que contempla apenas primeiro e segundo níveis de atendimento (Centrais de Atendimento a Usuários) e foram localizados diversos certames onde esse escopo foi contratado em licitação separada.

3.4.3. Além do mais, a possibilidade de ter mais de um contrato para atender solução de TI, pode trazer benefícios para a gestão do serviço, conforme cita o Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, do TCU:

*Com a divisão do objeto composto por várias soluções de TI em contratações separadas, o órgão pode utilizar mecanismos para acompanhar adequadamente a execução de cada contrato, avaliar os produtos e serviços entregues com um grau de objetividade mais alto (e.g. mediante critérios de qualidade específicos para cada solução) e dispor de mecanismos mais eficazes para trazer cada contrato à normalidade se houver problemas (e.g. aplicação de sanções específicas para cada solução). No pior caso, se houver problemas intransponíveis, o órgão tem condições de encerrar algum dos contratos tempestivamente e com menos transtornos, antes que os prejuízos sejam maiores.*

### **3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. Aumentar a disponibilidades dos serviços e sistemas de apoio ao negócio da Universidade por meio do estabelecimento e monitoramento do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste Termo de Referência e conseqüentemente o incremento da qualidade dos serviços prestados à Universidade;

3.5.2. Aperfeiçoar o processo de gestão de serviços de TIC com a implantação das melhores práticas de mercado, especialmente às que tange ao modelo da biblioteca ITIL;

3.5.3. Garantir a satisfação dos usuários dos serviços de TIC;

3.5.4. Garantir a estabilidade e disponibilidade da infraestrutura dos serviços de TIC;

3.5.5. Garantir que os serviços de TI sejam prestados por profissionais técnicos especializados, certificados e dedicados exclusivamente às atividades técnicas, para promover a redução do tempo de atendimento e dos impactos ao negócio causados por erros operacionais;

3.5.6. Mitigar os riscos de incidentes e/ou desastres na infraestrutura de TI e seus impactos



causados ao negócio da UFMA através de manutenções proativas com apoio do serviço de monitoramento;

3.5.7. Proporcionar a otimização da TI e transformação digital com a redução de processos manuais que provocam gargalos nos atendimentos aos usuários, através de implementação de recursos de automação na infraestrutura;

3.5.8. Garantir conformidade com as recomendações de segurança do governo federal e atendimento à política de segurança da UFMA;

3.5.9. Proporcionar um ponto único de contato com os empregados e colaboradores para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC;

3.5.10. Garantir o atendimento de suporte técnico e especializado de forma ágil disponível durante todo o horário de funcionamento da Universidade e atendimento especializado aos serviços que operam em escala de 24x7, a exemplo do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGAA);

3.5.11. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da UFMA, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos;

3.5.12. Obter informações gerenciais sobre a qualidade dos serviços de TIC através de relatórios de cumprimento dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

## **4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. Requisitos de Negócio**

4.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico, E-mail e sistêmico no horário de funcionamento da Universidade, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado.

4.1.2. Atender presencialmente os chamados que demandam atuação local do profissional ou escalonamento para equipe especializada, no caso de impossibilidade de resolução do chamado.

4.1.3. Atender às tarefas relacionadas à sustentação dos serviços e ativos que compõem os sistemas corporativos que apoiam o negócio da UFMA.

4.1.4. Monitorar os serviços e ativos que compõem os serviços corporativos que apoiam o negócio da UFMA.

4.1.5. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TI.

4.1.6. Registrar os chamados em sistema de gestão de chamados definido pela UFMA para garantir a continuidade do serviço em caso de encerramento ou rompimento de contratual.

4.1.7. Atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pela UFMA, previstas no Catálogo de Serviço Preliminar.

4.1.8. Garantir o repasse de conhecimento para a UFMA em caso de substituição de empresa



prestadora de serviço.

4.1.9. Comprovar experiência, formação e certificação mínimos exigidos para cada perfil de profissional específico para cada nível e especialização.

4.1.10. Comprovar experiência e apresentar atestados de capacidade de serviços prestados em outras empresas, de acordo com o solicitado pela UFMA.

4.1.11. Manter um preposto nas dependências da UFMA como ponto focal entre contratada e contratante durante toda a vigência do contrato.

4.1.12. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para a os serviços da UFMA.

4.1.13. Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente de TI.

4.1.14. Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TI e ser realizada de forma cordial, clara e objetiva.

4.1.15. Garantir a segurança dos atendimentos - sigilo nos atendimentos.

4.1.16. Todos os atendimentos deverão ser realizados com agilidade.

4.1.17. Todos os atendimentos deverão observar o Código de Ética e Conduta, a POSIC e demais normas, políticas e regulamentos vigentes da UFMA.

4.1.18. Facilitar as solicitações de suporte.

4.1.19. Prestar suporte de TI para eventos realizados pela Universidade.

4.1.20. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA em acordo com a CONTRATANTE.

4.1.22. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio.

4.1.23. Os usuários classificados como prioritários, terão prioridade de atendimento, conforme detalhes listados no **ANEXO II - LISTA DE USUÁRIOS PRIORITÁRIOS**.

## **4.2. Requisitos de Capacitação**

<não se aplica>

## **4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa.

4.3.2. Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 - dispõe sobre a contratação de serviços

4.3.3. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.4. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.5. Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.6. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - 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 controle direto ou indireto da União.

4.3.7. Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores.

Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 27 de junho de 2014 - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços.

4.3.8. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 1, de 4 de abril de 2019 - 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.

#### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

4.4.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TI durante o Período de Adaptação Operacional, que será de 90 dias.

4.4.2. São também requisitos temporais os prazos definidos em **Níveis Mínimos de Serviços (NMS)** e estes estarão relacionados aos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços Preliminar (**ANEXO VII - CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI –UFMA**), além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos presentes neste Termo de Referência.

#### **4.6. Requisitos de Segurança**

4.5.1. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação.

4.5.2. O acesso às dependências da Universidade e Datacenter fora do horário comercial, devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços.

4.5.3. Os acessos às dependências dos datacenters da UFMA devem ser solicitados por e-mail com antecedência mínima de 24 horas independentemente do horário de acesso, exceto em situações extremas de indisponibilidade dos serviços.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.6.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da Universidade, os funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito



mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas da Universidade.

#### **4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, como também de suporte à própria infraestrutura de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

<Não se aplica>

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

<Não se aplica>

#### **4.11. Requisitos de Garantia**

4.11.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia de disponibilidade de todos os serviços tecnológicos que fazem parte do escopo dessa pretendida contratação durante toda a vigência do contrato.

#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. Os requisitos de Experiência Profissional estão elencados no **ANEXO IV - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

<Não se aplica>

#### **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

<Não se aplica>

#### **4.15. Requisitos de Segurança da Informação**

4.15.1 A Contratada deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) e normas e procedimentos específicos da UFMA, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

4.15.2. Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo aos para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise da Diretoria de Infraestrutura e Segurança da Informação.

4.15.3. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução



Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares.

4.15.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.15.5. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.15.6. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.15.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.15.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.15.9. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas na CONTRATANTE sem prévia autorização.

4.15.10. Realize o tratamento de dados pessoais (Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente.

## **5 – RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.1.3. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

5.1.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.5. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas



requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.

5.1.6. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.

5.1.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.1.8. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

5.1.9. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

5.1.10. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.

5.1.11. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.1.12. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

5.1.13. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.14. Outras definidas na legislação pertinente.

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.2. Sujeitar-se à fiscalização da UFMA, no tocante à prestação dos serviços, fornecendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

5.2.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à UFMA ou a não prestação satisfatória dos serviços.

5.2.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.2.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a



descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.2.7. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.

5.2.8. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais para a UFMA, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade (s) idônea (s) em nome dos profissionais, descrita no **ANEXO IV - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**.

5.2.9. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o **TERMO DE CIÊNCIA**.

5.2.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

5.2.11. Caso seja constatado no decorrer da execução do objeto deste contrato, que os serviços estão sendo prestados mediante a disponibilidade de mão de obra exclusiva, a contratada automaticamente ficará sujeita a todas as disposições IN/SG 05/2017 do Ministério da Economia, que trata do emprego de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, principalmente, no que se refere a:

- I - Documentação trabalhista (Anexo VIII);
- II - Pagamento de salários e benefícios (Anexo VIII);
- III - Conta-Depósito vinculada (Art. 18);
- IV - Fiscalização (Anexo VII);
- V - Pagamento direto (Art. 65); e
- VI - Encerramento do contrato (Art. 64).

5.2.12. 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.

5.2.13. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como tudo que as leis





trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

5.2.14. Comunicar ao Gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.2.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

5.2.16. 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.

5.2.17. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.2.18. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

5.2.19. 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.

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

5.2.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, inclusive 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.

5.2.22. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.2.23. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.2.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da UFMA.

5.2.25. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da UFMA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

5.2.26. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório



para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.2.27. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da UFMA para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

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

5.2.29. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela STI e pela UFMA diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da UFMA e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.2.30. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

5.2.31. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.2.32. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.

5.2.33. Solicitar autorização prévia da STI antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Universidade, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

5.2.34. A UFMA terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE e dentro de prazos estipulados.

5.2.35. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a UFMA, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

5.2.36. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação.

5.2.37. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as



taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

5.2.38. Informar à Universidade, para efeito de controle de acesso às dependências da empresa, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à UFMA e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

5.2.39. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na UFMA, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

5.2.40. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da Universidade, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à Universidade.

5.2.41. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais.

5.2.42. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem à Universidade ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

5.2.43. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

- a) A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;
- b) Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato;
- c) Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.2.44. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

5.2.45. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para a UFMA.

5.2.46. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

5.2.47. Entregar o termo de encerramento do contrato;

5.2.48. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da Universidade.



5.2.49. A contratada deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

5.2.50. Outras definidas na legislação pertinente.

### **5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

5.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.4. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes por meio de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível.

5.3.5. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

- I. A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- II. As regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
- III. As regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;

## **6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Rotinas de Execução**

#### **6.1.1. Disposições gerais**

6.1.1.1. A execução contratual será executada em conformidade com a Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME;

6.1.1.2. As atividades de início do contrato compreendem:

a) Realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

I - Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu respectivo preposto;



II - Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste termo de referência; e

III - Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

IV - O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e

V - A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

6.1.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica da equipe de fiscalização do contrato, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os níveis mínimos de serviços e demais requisitos exigidos neste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

6.1.1.5. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela STI e pela UFMA;

6.1.1.6. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

6.1.1.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE;

6.1.1.8. A UFMA poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

6.1.1.9. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC;

6.1.1.10. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pela CONTRATANTE.

6.1.1.11. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros;

6.1.1.12. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

6.1.1.13. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;

6.1.1.14. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado



de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo de Referência;

6.1.1.15. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;

6.1.1.16. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência;

6.1.1.17. No caso de a CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;

6.1.1.18. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato;

6.1.1.19. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE;

6.1.1.20. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

### **6.1.2. Período de Transição**

6.1.2.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da UFMA;

6.1.2.2. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica da UFMA realiza essa passagem de conhecimento para a CONTRATADA;

6.1.2.3. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da contratada, dos prepostos, da equipe técnica da Universidade e dos fiscais técnicos;

6.1.2.4. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de



até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

6.1.2.5. O objetivo da transição é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato;

6.1.2.6. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da UFMA em virtude das atividades realizadas no período de Transição;

6.1.2.7. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação;

6.1.2.8. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede;

6.1.2.9. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao gestor do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional;

6.1.2.10. A transição irá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.

### **6.1.3. Período de Adaptação Operacional**

6.1.3.1. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela UFMA;

6.1.3.2. O período de adaptação operacional compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no máximo 3 meses completos;

6.1.3.3. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA terá 45 dias após o início da execução do contrato, para implantar e configurar as ferramentas de monitoramento e ITSM para atender a todos os indicadores previstos nesse certame. Até a data de entrega dessas ferramentas, limitados até o 45º dia, não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS exigidos que dependam dessas ferramentas;

6.1.3.4. A partir do 1º dia útil após a entrega das ferramentas citadas no item anterior, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos, com uma margem de tolerância de 20% a menor em relação NMS exigido, até o término do último dia do período de adaptação operacional. Excetua-se a essa tolerância o Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS), que terá NMS de 95% no mesmo período;

6.1.3.5. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento;

6.1.3.6. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 1 (um) profissional para



cada torre de serviço de Operação de TIC em horário de funcionamento da Administração. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas;

6.1.3.7. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá instalar e configurar a solução de monitoração proposta, bem como implementar a monitoração de todos os serviços de TI;

6.1.3.8. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços Preliminar e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela UFMA;

6.1.3.9. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis;

6.1.3.10. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

#### **6.1.4. Estabilização dos Serviços e Solução de TIC**

6.1.4.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TI, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da Universidade, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TI e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMS estabelecidos;

6.1.4.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, suas características implementadas no ambiente de TIC, o público alvo, monitoração adequada, rotinas de backup e contingência, desenho da arquitetura de cada serviço, registro de eventos de auditoria, atribuição de torre de serviço e equipe técnica qualificada;

6.1.4.3. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TI a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI, conforme **ANEXO IX – TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC** deste Termo de Referência. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe;

6.1.4.4. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes;

6.1.4.5. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TI e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização;

6.1.4.6. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TI deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo;

6.1.4.7. A Estabilização de qualquer serviço ou solução de TI, após o prazo estipulado, ensejará multa conforme previsão no item de “Sanções”.

#### **6.1.5. Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.1.5.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos





serviços pelas empresas CONTRATADAS ao final de cada contrato. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive cartões de acesso as instalações da CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 35 da IN ME 01/2019. Sempre que solicitado pela UFMA e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados;

6.1.5.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 dias corridos após o encerramento do contrato;

6.1.5.3. As empresas CONTRATADAS deverão elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual;

6.1.5.4. A data de início de execução do plano de transição será determinada pela CONTRATANTE e a sua duração não poderá ultrapassar 90 dias corridos;

6.1.5.5. O plano de transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, relação das ordens de serviço por ventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados, e a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual;

6.1.5.6. Nenhum pagamento será devido às empresas CONTRATADAS pela elaboração ou pela execução do plano de transição;

6.1.5.7. O fato das empresas CONTRATADAS ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE;

#### **6.1.6. Especificidades do GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento**

6.1.6.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todos os chamados relativos aos serviços de TI providos pela STI. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TI;

6.1.6.2. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível;

6.1.6.3. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela UFMA, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela Universidade e STI;

6.1.6.4. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir o nível correto de disponibilidade, operacionalizar o suporte



necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados;

6.1.6.5. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pela ferramenta de ITSM, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados;

6.1.6.6. Os chamados registrados para a TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada;

6.1.6.7. Como a Universidade não possui um critério próprio para definição das prioridades dos chamados, pelo fato de não possuir um Service Desk, será utilizado o exemplo contido no Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, considerando-se Criticidade e Disponibilidade;

<b>Criticidade x Disponibilidade</b>	<b>Disponível</b>	<b>Parcialmente. Disponível</b>	<b>Indisponível</b>
<b>Altíssima</b>	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 1
<b>Alta</b>	Prioridade 2	Prioridade 1	Prioridade 1
<b>Média</b>	Prioridade 3	Prioridade 2	Prioridade 1
<b>Baixa</b>	Prioridade 3	Severidade 3	Prioridade 2

#### **Matriz Criticidade x Disponibilidade**

6.1.6.8. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMS definidos para esta contratação;

6.1.6.9. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento;

6.1.6.10. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços;

6.1.6.11. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade;

6.1.6.12. Caso a requisição de serviço ou incidente de TI seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada. O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão;

6.1.6.13. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um



processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão da DTI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

6.1.6.14. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade de que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. As demandas filhas poderão ser registradas pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai;

6.1.6.15. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída;

6.1.6.16. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados;

6.1.6.17. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos Interrompidos;

6.1.6.18. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de solucionado e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.

### **6.1.7. Especificidades do GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento**

6.1.7.1. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TI, estatísticas de uso dos serviços de TI, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica da STI;

6.1.7.2. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos planos de recuperação de desastre dos serviços ou soluções de TI, ou elaboração deste quando não existir. Deverá realizar teste de execução destes planos, realizando os procedimentos em ambiente de laboratório instalado e configurado pela contratada com os recursos de TI disponibilizados pela STI. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos



um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica da STI;

6.1.7.3. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC;

6.1.7.4. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança a ser definido pela STI;

6.1.7.5. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada;

6.1.7.6. Cada profissional atuante na sustentação da infraestrutura de TIC só poderá fazer parte de uma única torre de serviço.

6.1.7.7. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TI, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos e a redução dos custos operacionais das atividades de TI e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade;

6.1.7.8. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TI da STI, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, sem custos adicionais para a Universidade.

6.1.7.9. Para produtos de TIC de maior complexidade, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pela STI, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na nova versão;

6.1.7.10. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, conforme priorização que venha a ser definida pela Universidade.

6.1.7.11. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela equipe técnica por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para CONTRATANTE, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço;

6.1.7.12. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM;

6.1.7.13. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC);

6.1.7.14. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de



TIC, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados;

6.1.7.15. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades;

6.1.7.16. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução;

6.1.7.17. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos;

6.1.7.18. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela Universidade, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

#### 6.1.8. Cronograma de Eventos:

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável	Recorrência
1	Assinatura do Contrato	--	CONTRATANTE/CONTRATADA	Não
2	Início da vigência do contrato	--	CONTRATANTE/CONTRATADA	Não
3	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 dias corridos após a ocorrência do evento 2	GESTOR DO CONTRATO	Não
4	Primeira reunião de transição	Até 2 dias corridos após a ocorrência do evento 3	GESTOR DO CONTRATO	Não
5	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TIC	Até 5 dias corridos após a ocorrência do evento 4	CONTRATADA	Não
6	Inicialização da execução do contrato	10 dias após a ocorrência do evento 2	CONTRATADA	Não
7	Implantação da ferramenta de monitoração	Até 45 dias após a ocorrência do evento 6	CONTRATADA	Não
8	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 45 dias após a ocorrência do evento 6	CONTRATADA	Não
9	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Até 90 dias após a ocorrência do evento	CONTRATADA	Não



		6		
10	Emissão do Termo de Estabilização de Serviços ou Solução de TIC	1 dia útil após a ocorrência do evento 9	CONTRATADA	Não
11	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios;</li><li>• Prévia do faturamento;</li><li>• Documentos acessórios de fiscalização.</li></ul>	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal
12	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMS, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento;</li><li>• O término deste evento é caracterizado pela missão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços;</li><li>• Qualquer necessidade de correções ou ajustes na</li></ul>	Até 10 (dez) após ocorrência do evento 11	Equipe de Fiscalização	Mensal



	documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.			
13	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.	Até 5 (cinco) dias após a ocorrência do evento 12	Equipe de Fiscalização	Mensal
14	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 (dez) dias após a ocorrência do evento 13	CONTRATADA	Mensal
15	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 (três) dias após a ocorrência do evento 14	Equipe de Fiscalização	Mensal
16	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 (três) dias após a ocorrência do evento 15	Gestor do Contrato	Mensal

Cronograma de eventos

6.1.9. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério da empresa CONTRATADA e após devida aprovação da empresa CONTRATANTE.

## **6.2. Locais e Horário da Prestação de Serviços**

### **6.2.1. Grupo 01**

6.2.1.1. Os atendimentos presenciais (Nível 2) serão realizados na Superintendência de Tecnologia da Informação, localizada na **AVENIDA. DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA** e em cada Campi do Continente;

- Campus Bacabal;
- Campus Balsas;



- Campus Chapadinha;
- Campus Codó;
- Campus Imperatriz;
- Campus Grajaú;
- Campus Pinheiro;
- Campus São Bernardo.

6.2.1.2. O horário de prestação dos serviços de Nível 1 (remoto) e Nível 2 (presencial) será o mesmo horário de funcionamento da Universidade, que é de 07:30 às 19:30.

### **6.2.2. Grupo 02**

6.2.2.1. Os atendimentos presenciais referentes a este grupo serão realizados na Superintendência de Tecnologia da Informação, localizada na **AVENIDA. DOS PORTUGUESES, 1966, BACANGA - CEP 65080-805, SÃO LUÍS – MA e em cada Campi do Continente;**

6.2.2.2. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura (Nível 3) será o mesmo horário de funcionamento da Universidade, que é de 07:30 às 19:30, excetuando os chamados que gerem indisponibilidade dos serviços, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7, observando o catálogo de serviços preliminar, que limita quais serviços/atividades podem ser demandadas pelas unidades administrativas;

6.2.2.3. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7;

6.2.2.4. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas;

6.2.2.5. Eventualmente, haverá necessidade de execução dos serviços em período extraordinário ou fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

6.2.2.6. Tal necessidade poderá ser em razão do aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como: manutenções evolutivas ou preventivas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, atendimento de demandas urgentes, resolução de incidentes, depuração de erros críticos, entre outras atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio;

6.2.2.7. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais a CONTRATANTE.

### **6.3. Mecanismos formais de comunicação**

6.3.1. **Ofícios de Comunicação:** Ofícios elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.

6.3.2. **E-mails de Comunicação:** E-mails elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.





6.3.3. **Ordem de Serviço/Ordem de Fornecimento de Bens:** Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens elaborada, por demanda, pela CONTRATANTE e encaminhada via sistema eletrônico, ou por outro meio devidamente acertado na reunião inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste Termo de Referência.

#### **6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.4.2. O **Termo de Compromisso - ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência - ANEXO X - TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

## **7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Critérios de Aceitação**

7.1.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços;

7.1.2. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas;

7.1.3. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos no **ANEXO XI – MODELO DE RELATÓRIO DE INDICADORES** e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

### **7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.2.1. A CONTRATANTE efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento;

7.2.2. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores fornecidos pela CONTRATADA para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato;



7.2.3. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através da ferramenta de ITSM, na ocasião o GLPI, da central telefônica administrada pela CONTRATADA, ferramenta de monitoramento dos serviços de TIC (*Zabbix*) entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores;

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

### **7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.4. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento de Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre a CONTRATANTE e a(s) empresa(s) CONTRATADA(S), em atendimento às diretrizes dispostas na IN 01/2019 SGD/ME. A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE, sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual;

7.5. O serviço executado deverá atender aos níveis mínimos de serviço apresentados no **ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**. A empresa CONTRATADA estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas, em função do indicador obtidos abaixo da faixa de ajuste. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

### **7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.4.1. Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, além das glosas previstas no item 7.3, poderá sofrer as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);
- c) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- d) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), ao dia sobre a parcela que der causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;
- e) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- f) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, em caso



de inexecução total da obrigação assumida;

g) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) calculada sobre o valor total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas;

h) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por prazo de até 02 (dois) anos;

i) Declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

7.4.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que:

- a) deixar de entregar documentação exigida no edital;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar na execução do contrato;
- f) fraudar na execução do contrato;
- g) fizer declaração falsa;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) cometer fraude fiscal.

7.4.3. Se a CONTRATADA cometer qualquer das infrações discriminadas acima, ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta da CONTRATADA;
- b) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

7.4.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

7.4.5 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

7.4.6 A Contratante poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual,



quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

7.4.7 A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à CONTRATANTE.

7.4.8 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

7.4.9. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

7.4.10. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na contratante, em favor da Contratada, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

7.4.11. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

7.4.12. A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado, caso exigida em edital.

7.4.13. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.4.14. As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.1.15. Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 8.666/93.

7.1.16. Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender a(os) requisito(s) obrigatório(s) do(s) serviço(s) contratado(s), Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

## **7.5. Do Pagamento**

7.7.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.

7.7.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do



Fiscal Técnico da unidade Contratante.

7.7.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para Universidade.

7.7.4. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela CONTRATANTE, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

7.7.5. O documento de cobrança deverá conter ao menos:

- I - CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do Contrato;
- II - Número do instrumento contratual dado pela UFMA;
- III - Descrição clara do objeto;
- IV - Período de faturamento;
- V - Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total;
- VI - Dados bancários da CONTRATADA; e
- VII - Retenções tributárias a serem feitas pela CONTRATANTE.

7.7.6. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04/04/2019, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- I - Não produziu os resultados acordados;
- II - Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- III - Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.7.7. Antes do pagamento, a UFMA realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.

7.7.8. Serão efetuadas as seguintes consultas:

- I - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;
- II - Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – CADIN;
- III - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- IV - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
- V - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;



#### VI - Lista de Inidôneos do TCU.

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

7.7.10. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

7.7.11. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

7.7.13. A UFMA não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

7.7.14. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

7.7.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP**, sendo:

- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- $I = (TX)$
- $I = (6 / 100) / 365 = 0,00016438$
- TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços da contratação deve ser elaborada de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 73, de 05 de agosto de 2020, e suas atualizações.

8.2. O valor total estimado da contratação é de **R\$ XXXXXX,XXX**.



Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade	Valor Mensal	Valor Total
1	GRUPO 1 - Service Desk - 1º e 2º Nível de Atendimento	26980	12	Preço Mensal + Mínimo de Serviço Fixo + Nível de	R\$ XXX,XX	R\$ XXX,XX
2	GRUPO 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento	27014	12	Preço Mensal+ Mínimo de Serviço Fixo + Nível de	R\$ XXX,XX	R\$ XXX,XX

## 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Será prevista no Edital.

## 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## 11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 O preço dos serviços contratados poderá ser reajustado sendo observada a periodicidade anual, contada da data da apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

11.2 O reajuste se dará de acordo com a legislação vigente, ou em conformidade com outra



norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times (I - I_0) / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I<sub>0</sub> = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

11.3 A Contratada deverá apresentar a UFMA, ao final de cada 12 (doze) meses o pedido de reajuste do valor praticado, com a devida justificativa e memória de cálculo, para os 12 meses subsequentes.

## **12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

12.1.1. O regime da execução dos contratos é preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

### **12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

12.2.3. O Direito de Preferência se aplica conforme previsão do Decreto nº 7.174/2010, Lei nº 8.248/1991 e Lei Complementar nº 123/2006, devido o objeto se tratar de serviço de tecnologia da informação.





### **12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

12.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

12.3.2. Considerando a natureza do serviço, os padrões de excelência que se desejam alcançar e os resultados esperados, é significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

12.3.3. A comprovação da experiência será realizada por meio de apresentação de atestados de capacidade técnica que deverão ser apresentados juntamente com a proposta de preços.

12.3.4. Os atestados devem ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverão contemplar, no mínimo, as informações listadas abaixo:

- i. Informações da empresa/órgão público que emitiu o atestado e assinatura do signatário;
- ii. Identificação do Contrato;
- iii. Período de realização do(s) serviço(s);
- iv. Dados da empresa: Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e e-mail.
- v. Dados do signatário do atestado: Nome / CPF / Cargo/função / Telefone e e-mail;
- vi. Cópia do Contrato;
- vii. Mês/ano de início e fim da realização do serviço.

12.3.5. Considera-se atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos as seguintes atividades relacionadas ao **GRUPO 1**:

12.3.5.1. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para o atendimento remoto e presencial de, no mínimo, 350 usuários e um parque tecnológico de, no mínimo, 350 computadores conectados à um domínio do Microsoft *Active Directory*. Sendo o primeiro nível alocado nas dependências da licitante e o segundo nível alocado nas dependências da CONTRATANTE.

12.3.5.2. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

12.3.6. Considera-se atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos as seguintes atividades relacionadas ao **GRUPO 2**:

12.3.6.1. Prestou ou tem prestado de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze)



meses ininterruptos, a sua experiência técnica na execução dos serviços de características técnicas iguais ou semelhantes à da contratação em referência, conforme previsto no art. 30 da Lei nº 8.666/93;

12.3.6.2. Prestou serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou Centro de Operações de Rede), com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana), contemplando as seguintes atividades:

- a) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITIL;
- b) Monitoramento proativo de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall, blade).

12.3.6.3. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, o serviço de monitoração e sustentação de infraestrutura de TI de ativos de rede (servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point) subdividindo-se nas atividades abaixo:

- a) Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory com no mínimo 10 (dez) sites e 20 (vinte) controladores de domínio;
- b) Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 (ou superior) em alta disponibilidade com, no mínimo, 20.000 (vinte mil) caixas postais e configuração híbrida com o Microsoft Office 365.
- c) Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- d) Administração e suporte de ambiente Windows com pelo menos 20 (vinte) servidores;
- e) Administração e suporte de subsistemas de armazenamento, com, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) terabytes de dados;
- f) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, manutenção de Storage e Backup em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) composta por switches Fibre Channel;
- g) Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes;
- h) Configuração de switches de borda, switches SAN, switches core e controladoras de access points;
- i) Administração e suporte de ambiente de alta disponibilidade com virtualização VMware utilizando a ferramenta VCenter e Vsphere contendo, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) máquinas virtuais e cluster com, no mínimo, 04 (quatro) servidores físicos;
- j) Administração, configuração e manutenção, de solução de segurança contendo: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN dos tipo IPSec/SSL e Site-to-Site; sistema de Balanceamento de Carga; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade e análise e mitigação de vulnerabilidades.



k) Experiência na execução de serviços de Administração de Banco de Dados comerciais (Microsoft SQL Server) e baseados em software livre (MySQL, Percona e PostgreSQL) contemplando, no mínimo, 70 (setenta) bases de dados;

l) Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, Wildfly, Tomcat, Docker e JBOSS;

m) Administração de ambiente com Container e Automação de infraestrutura.

12.3.6.4. Prestou serviços no desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos;

12.3.6.5. Prestou serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” ou “nível mínimo de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%;

12.3.6.6. Experiência na execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, contemplando as atividades relacionadas abaixo:

a) Apoio técnico em Processos Tecnológicos;

b) Experiência na execução de serviços de apoio aos processos ITIL, com o mapeamento dos processos de trabalho e desenvolvimento dos artefatos das disciplinas abaixo:

I - Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição;

II - Gerenciamento de Problema;

III - Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

IV - Gerenciamento de Mudança;

V - Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

VI - Gerenciamento de Conhecimento;

VII - Gerenciamento de Nível de Serviço.

## **13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela portaria em anexo constante no DOD II do Processo. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<p>_____ <b>Integrante Requisitante</b> Guilherme Frederico Souza de Abreu</p>	<p>_____ <b>Integrante Técnico</b></p>
--	--



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
Diretoria de Governança de Tecnologia da Informação • Divisão de Licitações e  
Contratações de TIC

Diretoria de Materiais, Patrimônio e Serviços  
SIAPE - 407684

Leônidas Cipriano Leal Neto  
Diretor de Infraestrutura e Segurança da  
Informação  
SIAPE - 1832544

## Autoridade Máxima da Área de TIC

\_\_\_\_\_  
Anilton Bezerra Maia  
Superintendente de Tecnologia da Informação  
SIAPE - 1606314

São Luís, 13 de janeiro de 2021

Aprovo,

## Autoridade Competente

\_\_\_\_\_  
Walber Lins Pontes  
Pró-Reitor de Planejamento, Gestão e Transparência  
SIAPE - 1766878

São Luís, 13 de janeiro de 2021