



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 098/2022 - NOVO EDITAL

## PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº 00113-00017036/2020-16

O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, por meio da Diretoria de Materiais e Serviços, sediada no SAM, Bloco 'C', Brasília- DF, CEP: 70.620-030, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento menor preço por item/lote, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, bem como pelas Leis Distritais nºs 4.611/2011 e 4.770/2012, pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005 e 35.592/2014, pelo Decreto Federal nº 10.024/2019, quanto aos procedimentos para a fase competitiva, e pelas demais legislações aplicáveis.

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ:** às 9h do dia 10 de abril de 2023.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** às 9h15 do dia 10 de abril de 2023.

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às 14h do dia 10 de abril de 2023.

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.

Endereço Eletrônico: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)

#### **I - DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa para fornecimento de serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), tudo conforme especificações no Termo de Referência e anexos do Edital.

1.2. Integram este Edital todos os seus Anexos.

#### **II - DA DOTAÇÃO**

2.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos provenientes do(a)(s) Fonte **100 / 183 / 237**, Função **26**, Subfunção **126**, Programa **8216**, Ação/Subtítulo **2557-2569**, Natureza da Despesa **339040**.

#### **III - DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO**

3.1. Para **impugnar** o presente Pregão qualquer licitante poderá fazê-lo até **3 (três) dias úteis** que anteceder a abertura da sessão pública pelo e-mail: [pregao@der.df.gov.br](mailto:pregao@der.df.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço indicado no item 3.6.

3.1.1. Caberá ao (à) Pregoeiro (a), auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, em até 02 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação, decidir sobre a petição.

3.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3.2. Os **pedidos de esclarecimentos** referentes ao processo licitatório deverão ser envidados ao pregoeiro, **até três dias úteis anteriores** à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente, para o endereço eletrônico [pregao@der.df.gov.br](mailto:pregao@der.df.gov.br).

3.2.1. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

3.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

3.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no Setor de Administração Municipal (SAM), Bloco C, Ed. Sede do DER-DF, CEP 70.620-030, na sala do NUPRE. Pregoeiro(a): CAIO GUIMARÃES OLIVEIRA. Telefone(s): (61) 3111-5587. E-mail: [pregao@der.df.gov.br](mailto:pregao@der.df.gov.br).

3.7. A participação do certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará a plena aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

#### **IV - DOS RECURSOS**

4.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

4.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

4.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

4.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

4.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

- 4.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 4.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante no item 3.6. deste Edital.

#### **V – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.
- 5.2. A simples participação na licitação importa total, irrestrita e irretroatável submissão dos proponentes às condições deste Edital.
- 5.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:
  - 5.3.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
  - 5.3.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
  - 5.3.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
  - 5.3.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993 e no Decreto nº 32.751/2011;
  - 5.3.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;
  - 5.3.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
  - 5.3.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).
- 5.4. Como condição para participação no Pregão, a licitante deverá declarar ou se for o caso assinalar em campo próprio no sistema:
  - 5.4.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49;
    - 5.4.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
    - 5.4.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.
  - 5.4.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
  - 5.4.4. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
  - 5.4.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
  - 5.4.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
  - 5.4.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.
  - 5.4.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
  - 5.4.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 5.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

#### **VI - DA PROPOSTA**

- 6.1. As empresas que desejarem participar do Pregão deverão enviar a proposta Eletronicamente, até o dia e horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo deste Edital, ou no primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nessa data, devendo todos os campos do formulário disponibilizado ser preenchidos, observando as orientações contidas no mencionado endereço.
- 6.2. As microempresas e empresas de pequeno porte poderão participar desta licitação em condições diferenciadas, na forma prescrita na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. A identificação da licitante como Microempresa-ME ou Empresa de Pequeno Porte-, deverá ser feita no momento do cadastramento da licitante no sistema Licitacoes-e do Banco do Brasil, DECLARANDO assim, para fins legais, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006. Será observado em especial, quanto ao seu art. 3º, que estão aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos seus artigos 42 a 49 e que não se enquadram nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

#### **VII - DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO**

- 7.1. Os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão obter, previamente, o acesso ao sistema Licitacoes-e junto às agências do Banco do Brasil sediadas no País. Este acesso se dá mediante chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis). As instruções para operar o sistema encontram-se na página inicial do mesmo.
- 7.2. A chave de identificação e a senha terão validade de um (1) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico efetuado no sistema Licitacoes-e.
- 7.3. A chave de identificação e a senha poderão ser canceladas, a qualquer tempo, por solicitação do credenciado ou por iniciativa fundamentada do DER-DF.
- 7.4. É de responsabilidade exclusiva do credenciado o sigilo da senha e do seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, bem como a capacidade técnica para realização das transações, inerente à modalidade.
- 7.5. As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico, no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis da data de realização do Pregão.
- 7.6. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema Licitacoes-e implica na responsabilidade legal por todos os atos praticados e na capacitação técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 7.7. A representação da licitante far-se-á por meio de instrumento particular e/ou público de procuração com firma reconhecida em cartório, que comprove os necessários poderes para praticar todos os atos inerentes ao certame em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do estatuto ou contrato social, ou instrumento específico no qual estejam expressos seus poderes para exercer e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 7.8. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma licitante.

**VIII - REGULAMENTO OPERACIONAL**

- 8.1.** Todas as referências de tempo do Edital, Avisos e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília - DF, e, dessa forma, serão registrados no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 8.2.** No sistema **Licitacoes-e**, após a criação do processo licitatório, o mesmo passa a ser identificado por número próprio e localizar-se no MENU "ACOLHIMENTO DE PROPOSTAS", no dia e horários previstos, conforme publicado oficialmente. O sistema passa a classificar a licitação em "ABERTURA DE PROPOSTAS", e nessa fase é permitido ao Pregoeiro avaliar a aceitabilidade das mesmas. Em seguida, a licitação assume o status de "PROPOSTAS ABERTAS", momento em que será autorizado o início da sessão pública do Pregão Eletrônico.
- 8.3.** Após a sala de disputa ser aberta pelo Pregoeiro, a etapa competitiva entre as licitantes, ou seus representantes devidamente conectados ao sistema, poderá iniciar-se. A cada lance ofertado as participantes serão informadas, em tempo real, de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor. O sistema não identificará o autor dos lances aos participantes da disputa, nem mesmo ao seu Coordenador, porém, para demais informações, a licitante deve clicar no botão "Detalhes Disputa", localizado no canto superior direito da tela do item em disputa.
- 8.4.** As licitantes poderão enviar lances com valores superiores ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o item, disputando assim os demais lugares de classificação.
- 8.5.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.6.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.7.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 8.8.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 8.9.** As licitantes podem, a qualquer momento, registrar mensagem ao Pregoeiro, via sistema, essa possibilidade é permitida até a declaração de vencedor do certame. O rol de mensagens e a relação dos lances serão registrados no Relatório da Disputa, o qual pode ser acessado pelos participantes e demais interessados.
- 8.10.** Encerrada a etapa da sessão pública, o Pregoeiro poderá consultar a internet, para a comprovação da regularidade da licitante vencedora, por intermédio de cadastros estadual e federal.
- 8.11.** No caso de a licitante arrematante possuir ocorrências e não tiver a sua habilitação comprovada, estará sujeita a penalidade prevista no Decreto 26.851/2006. Neste caso, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente e a habilitação da respectiva Proponente, observada a ordem de classificação, até a identificação de uma que atenda o Edital.
- 8.12.** Constatado o atendimento de todas as exigências deste Edital, o objeto da licitação será adjudicado à licitante vencedora.

**IX - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 9.1.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 9.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 9.3.** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 9.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 9.5.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 9.6.** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 9.7.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 9.8.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

**X - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 10.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 10.1.2.** Valor total do item/lote;
- 10.1.3.** Marca;
- 10.1.4.** Fabricante;
- 10.1.5.** Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;
- 10.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 10.3.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.
- 10.4.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 10.5.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 10.6.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações, quando participarem de licitações públicas;
- 10.6.1.** O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do Distrito Federal e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobre-preço na execução do contrato.

**XI - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

- 11.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 11.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 11.3.** Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 11.4.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 11.5.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 11.6.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 11.7.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 11.8.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 11.9.** O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 11.10.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 11.11.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 11.12.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser no mínimo de R\$ 0,01 (um centavo de real).
- 11.13.** O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 11.14.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 11.15.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 11.16.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 11.17.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 11.18.** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 11.19.** Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente ao sistema licitacoes-e.
- 11.19.1.** Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 11.20.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 11.21.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 11.22.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 11.23.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 11.24.** O Critério de julgamento adotado **será o menor preço**, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 11.25.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 11.26.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 11.27.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 11.28.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 11.29.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 11.30.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

## **XII - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 12.1.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.
- 12.2.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 12.3.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 12.4.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 12.5.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**12.6.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

**12.7.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

**12.7.1.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**12.7.2.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

**12.7.3.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**12.7.4.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando na "mensagens" a nova data e horário para a sua continuidade.

**12.7.5.** O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**12.7.6.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

**12.7.8.** Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

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

### **XIII - DA HABILITAÇÃO**

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

**13.1.1.** SICAF;

**13.1.2.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**13.1.2.1.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**13.1.2.2.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

**13.1.2.3.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

**13.1.2.4.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

**13.1.2.5.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

**13.2.** Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

**13.2.1.** O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

**13.2.2.** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

**13.2.3.** O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

**13.3.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

**13.4.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

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

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

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

**13.7.** Ressalvado o disposto no item 13.2.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação, bem como as Declarações contidas nos Anexos XI a XV.

**13.7.1.** Fazem parte integrante deste Edital, os seguintes documentos:

\* Termo de Referência;

\* Anexo I - Especificação Técnica (item 42 do Termo de Referência);

\* Anexo II - Modelo de Ordem de Serviço (item 43 do Termo de Referência);

\* Anexo III - Termo de Confidencialidade (item 44 do Termo de Referência);

\* Anexo IV - Termo de Vistoria (item 45 do Termo de Referência);

\* Anexo V - Termo de Não Vistoria (item 46 do Termo de Referência);

\* Anexo VI - Mapa do Cenário Atual e Pretendido (item 47 do Termo de Referência);

- \* Anexo VII - Documentação de Conformidade (item 48 do Termo de Referência);
- \* Anexo VIII - Prova de Conceito (item 49 do Termo de Referência);
- \* Anexo IX - Minuta da Proposta de Preços (item 50 do Termo de Referência);
- \* Anexo X - Planilha de Formação de Preços (item 51 do Termo de Referência);
- \* Anexo XI - Declaração que não emprega menor;
- \* Anexo XII - Declaração de Ciência e Termo de Responsabilidade;
- \* Anexo XIII - Modelo de declaração para microempresa e empresa de pequeno porte;
- \* Anexo XIV - Declaração para os fins da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012;
- \* Anexo XV - Declaração para os fins do Decreto nº 39.860/2019;
- \* Anexo XVI - Minuta de Contrato.

### 13.8. Habilitação jurídica:

- 13.8.1.** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 13.8.2.** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldomicroempreendedor.gov.br](http://www.portaldomicroempreendedor.gov.br);
- 13.8.3.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 13.8.4.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 13.8.5.** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 13.8.6.** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;
- 13.8.7.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### 13.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 13.9.1.** prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 13.9.2.** prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 13.9.3.** prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 13.9.4.** prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 13.9.5.** prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 13.9.6.** prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 13.9.7.** caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 13.9.8.** caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

### 13.10. Qualificação Econômico-Financeira.

- 13.10.1.** certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- 13.10.2.** balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 13.10.2.1.** No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015);
- 13.10.2.2.** no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 13.10.2.3.** é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.
- 13.10.2.4.** Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;
- 13.10.3.** A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
------	------------------

Passivo Circulante
--------------------

**13.10.4.** As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

#### **13.11. Qualificação Técnica**

**13.11.1.** Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

**13.12.** O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

**13.12.1.** A apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI supre as exigências de inscrição nos cadastros fiscais, na medida em que essas informações constam no próprio Certificado.

**13.13.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

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

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

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

**13.16.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “mensagens” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

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

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

**13.19.** O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

**13.19.1.** Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

**13.20.** A licitante deverá apresentar toda a documentação especificada nos itens do Termo de Referência:

39 - DA HABILITAÇÃO TÉCNICA e

40 - DOCUMENTAÇÃO DE CONFORMIDADE.

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

#### **XIV - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

**14.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

**14.1.1.** ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

**14.1.2.** conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

**14.2.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

**14.2.1.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

**14.3.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

**14.3.1.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

**14.4.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

**14.5.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**14.6.** As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

#### **XV - DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**15.1.** A sessão pública poderá ser reaberta:

**15.1.1.** Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

**15.1.2.** Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados

os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

**15.2.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

**15.2.1.** A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“mensagem”) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

**15.2.2.** A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

#### **XVI - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**16.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**16.2.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

#### **XVII - DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

**17.1.** Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

**17.2.** O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**17.2.1.** O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

**17.3.** O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

**17.3.1.** referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

**17.3.2.** a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

**17.3.3.** a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

**17.4.** O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual ou no termo de referência.

**17.5.** Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

**17.6.** Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

**17.7.** Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

**17.8.** Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

**17.9.** Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

#### **XVIII - DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

**18.1.** Em período inferior a 01 (um) ano, os preços serão fixos e irrevogáveis, ressalvada a hipótese prevista no art. 65, II, “d” da Lei n. 8.666/93. Ultrapassando esse período, os mesmos serão reajustados anualmente, nos termos da Lei 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

#### **XIX - DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

**19.1.** Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

#### **XX - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

**20.1.** As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

#### **XXI - DO PAGAMENTO**

**21.1.** As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

#### **XXII - DAS PENALIDADES**

**22.1.** As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o Decreto nº 26.851 de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006 e 36.974/2015:

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

a) para a licitante e/ou contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar 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 com base no inciso anterior.

**22.1.2.** As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

#### **22.2. Da Advertência**

**22.2.1.** A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, seja quando o descumprimento da obrigação ocorrer durante o procedimento licitatório ou na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

#### **22.3. Da Multa**

**22.3.1.** A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada pelo ordenador de despesas do DER-DF, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V- 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

**22.3.2.** A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666/93, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

**22.3.3.** Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

**22.3.4.** O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

**22.3.5.** Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 05 (cinco) dias; e

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

**22.3.6.** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 22.1.2 e observado o princípio da proporcionalidade.

**22.3.7.** Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do subitem 22.3.1.

**22.3.8.** A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 22.3.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

#### **22.4. Da Suspensão**

A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pelo DER-DF, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e

c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

**22.4.2.** A penalidade de suspensão será aplicada pelo Diretor Geral do DER-DF e será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

**22.4.3.** O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

#### **22.5. Da Declaração de Inidoneidade**

**22.5.1.** A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado, à vista dos motivos informados na instrução processual.

**22.5.2.** A declaração de inidoneidade prevista neste item 22.5 permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

**22.5.3.** A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinados ou vinculados ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante disposto no art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

**22.6. Do Assentamento em Registros**

**22.6.1.** Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

**22.6.2.** As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

**22.7. Da Sujeição a Perdas e Danos**

**22.7.1.** Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

**XXIII - DO PAGAMENTO**

**23.1.** As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

**XXIV - DA COTA RESERVADA**

**24.1.** Tendo em vista a necessidade de compatibilização e uniformidade dos itens que compõem a presente licitação, não haverá cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011.

**24.2.** Devido à peculiaridade do objeto deste certame e de acordo com a previsão expressa no artigo 49, incisos II e III da Lei Complementar nº 123/2006, não se aplica à presente licitação o caráter de exclusividade de Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte.

**XXV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**25.1.** Todo e qualquer pedido de alteração do Contrato/Nota de Empenho oriundo deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

**25.2.** Quando ocorrer discordância ou inversão de numeração de itens, poderá o (a) pregoeiro (a), fazer as correções que julgar necessárias para o seu aproveitamento, no interesse da Administração.

**25.3.** A(s) licitante(s) vencedora(s) ficará(ão) obrigada(s) a entregar os materiais/serviços descritos na Nota de Empenho, no local nela indicado, sem que isso implique em acréscimo nos preços constantes das propostas;

**25.4.** A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta da licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública.

**25.5.** Ao DER-DF fica reservado o direito de revogar a licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, e o dever de anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, nos termos do artigo 49 da Lei n.º 8.666/93.

**25.6.** A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º, II).

**25.7.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei n.º 8.666/93, art. 65, § 5º).

**25.8.** Deverão ser observadas, quando pertinentes, as disposições contidas no Decreto Distrital nº 40.388, de 14 de janeiro de 2020, referente à Lei nº 6.112/2018 que trata do Programa de Integridade de Pessoas Jurídicas que firmem contratos com a Administração Pública.

**25.9.** Os prazos referidos neste Edital só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

**25.10.** É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Pregão;

**25.11.** O resultado de julgamento do certame será publicado no Diário Oficial do Distrito Federal.

**25.12.** O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**25.13.** Deverão ser atendidos os procedimentos contidos no Manual do Imposto de Renda Retido na Fonte, aprovado pela Portaria nº 247/2019, referente ao Decreto nº 36.583/2015, que dispõe sobre procedimentos de execução orçamentário-financeira relativas à retenção e recolhimento do imposto de renda incidente sobre rendimentos pagos pela administração pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal.

**25.14.** Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 38.365/2017, é estritamente proibido o uso ou o emprego de conteúdo discriminatório, relativo às hipóteses previstas no art. 1º do mencionado diploma legal, podendo sua utilização ensejar a rescisão do ajuste e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

**25.15.** Nos termos do Art. 19-A do Decreto nº 25.508/2005 e suas alterações, o contribuinte, ainda que imune ou isento, cuja sede ou matriz econômica seja estabelecida em outra unidade da federação, sem filial no Distrito Federal, mas que, por força de contrato, convênio ou termo, vise à prestação de serviços no Distrito Federal, em caráter permanente ou temporário, fica obrigado a inscrever-se no Cadastro Fiscal do Distrito Federal - CF/DF.

**25.16.** Nos termos do Art. 429 da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15%, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional.

**25.17.** Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo (a) Pregoeiro (a), no endereço e telefone mencionado no item 3.6.

**25.18.** Havendo irregularidade neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

Brasília, 14 de março de 2023.

Ana Hilda do Carmo Silva

Diretora de Materiais e Serviços

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (NO e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua mensal e horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC, observando os conceitos de governança da informação e as melhores práticas de mercado.

**2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.0.1. O Planejamento Estratégico Institucional – PEI, 2012/2022, amplamente discutido no DER-DF e consolidado pela Coordenação de Planejamento – COPLAN, em atendimento ao estabelecido pelo Decreto 27.691/2007, traz como missão desta Autarquia a de “assegurar a qualidade da infraestrutura viária, do trânsito e da mobilidade nas rodovias do Distrito Federal, comprometida com o desenvolvimento sustentável”. O mesmo documento estabelece a visão institucional como a de “ser uma instituição de excelência para os usuários do Sistema Rodoviário do Distrito Federal - SRDF, proporcionando maior fluidez no trânsito e na mobilidade, assim como, segurança, conforto e economia nas rodovias da capital federal”. Convergingo para a visão e missão, o PEI, dentro da perspectiva de aprendizado e crescimento, estabelece algumas competências a serem desenvolvidas, dentre as quais o presente documento destaca a de “Aperfeiçoar e Adequar a Infraestrutura Tecnológica Adotando as Melhores Práticas de Governança de TI”, incumbência atribuída a área de TIC do DER-DF.

2.0.2. Para atingir com excelência a missão institucional, defendemos que o nível de organização, sustentação, ampliação e continuidade dos serviços em TIC são aspectos importantes. O DER-DF pela sua importância governamental, atuando fortemente na manutenção, ampliação, monitoramento e fiscalização da malha rodoviária do DF, vem historicamente utilizando recursos de TIC para melhor desempenhar suas atividades. Nesse sentido, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, 2020/2022 elenca diversos projetos necessários, dentre os quais, ações para manutenção e sustentação de seu parque tecnológico.

2.0.3. Atualmente o parque tecnológico do DER-DF é composto por máquinas servidoras de arquivos, de banco de dados e de soluções sistêmicas. Também integra este parque estações de trabalho comuns, estações de trabalho gráficas, estações de trabalho para desenvolvimento de sistemas, notebooks, além de ativos de rede como suítes, roteadores, protetores, armazenadores de dados, telefonia sobre protocolo *internet*, pontos de acesso sem fio e antenas de comunicação de dados via rádio, dentre outros. Devido a essa diversidade e complexidade, se faz necessário a continuidade, ampliação e melhoramento dos serviços de sustentação de TIC, mantendo assim a garantia de disponibilidade dos serviços de TIC, bem como melhor adequar os serviços prestados às necessidades e perspectivas naturais de crescimento desta Autarquia.

2.0.4. O censo tecnológico constante no PDTI 2020/2022 mostra a diversidade do parque tecnológico do DER-DF. Cabe destacar que em relação a *hardware* há equipamentos próprios e equipamentos fornecidos como serviço por terceiros. O mesmo cenário ocorre no ambiente de *software*, onde existem contratos de assinaturas e licenças em caráter perpétuo. Em relação a sistemas especialistas o DER-DF possui soluções próprias sustentadas por terceiros, soluções de terceiros contratadas como serviços, e soluções próprias desenvolvidas e sustentadas de forma direta como apoio de terceiros.

2.0.5. Ainda em relação ao parque tecnológico, é importante destacar que o DER-DF possui unidades descentralizadas, sendo uma Sede na Asa Norte; um Parque Rodoviário com várias Unidades Administrativas em Sobradinho (oficina, usina de asfalto, fabricação de placas, 2º Distrito Rodoviário, laboratório, escola viavencial de trânsito, espaço dos agentes de trânsito, dentre outras); um Distrito Rodoviário em Planaltina (1º DR); um Distrito Rodoviário em Samambaia (3º DR); um Distrito Rodoviário na região do Paranoá (4º DR); e um Distrito Rodoviário em Brazlândia (5º DR).

2.0.6. Esta peculiaridade reforça a necessidade de sustentação dos serviços de TIC de forma eficiente possibilitando, por exemplo, o acesso remoto para suporte ao usuário final nessas Unidades, de modo a manter qualidade no monitoramento da disponibilidade dos serviços corporativos e do suporte técnico aos usuários, mitigando, dentre outros aspectos, deslocamentos desnecessários.

2.0.7. Outro aspecto importante em relação ao parque tecnológico do DER-DF diz respeito aos recursos humanos existentes na Autarquia. A carreira de atividades rodoviárias contempla especialidades de "analista de sistemas" e de "técnico em processamento de dados". Apesar das alterações ocorridas na carreira, ao alterar a nomenclatura dos cargos efetivos, até a presente data estão mantidas as diversas especialidades existentes. Ocorre que, NENHUM servidor das duas especialidades existentes está lotado na área de TI, quer seja pelo número muito reduzido, quer seja por estarem atuando fora da área de TI, ou por não existir mais servidores em exercício.

2.0.8. Conforme informação constante no sistema de pessoal - SISPE, obtida em 26/11/2020, existem apenas três servidores "analistas de sistemas". Dois cedidos e um lotado em outra área, sendo que esses servidores já possuem tempo para aposentadoria. Em relação a "técnico em processamento de dados" não há mais servidores ativos. Esse cenário decorre de anos sem realização de concurso público, o que naturalmente forçou a migração de outros servidores para a área de TI do DER-DF. Atualmente a área de TI do DER-DF é atendida por servidores de outras especialidades, porém todos com formação acadêmica e experiência para tal.

2.0.9. Considerando, portanto, esse cenário diversificado, a necessidade de uma melhor aderência dos serviços de sustentação a esse parque tecnológico, a necessidade latente de incremento do esforço técnico, bem como a perspectiva futura de não mais possibilidade jurídica de renovação contratual para os serviços atualmente contemplados, conforme processo SEI0113-003740/2017 - contrato 036/2017, se faz necessário que a presente demanda seja iniciada, conforme já previsto no PDTI-2020/2022.

2.0.10. Assim, é de competência da Coordenação de Tecnologia da Informação – CTINF, garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação e de melhoria contínua, o que requer trabalho e atualização constantes, aspectos intrínsecos quando se trata de TIC. Os artefatos a serem produzidos descreverão em detalhes todos os serviços de TIC pretendidos, de forma a contemplar as áreas de suporte aos usuários, infraestrutura de comunicação e de redes, e de sistemas e dados.

2.0.11. O planejamento de TIC está previsto no PDTI/DER-DF de 2020-2022, cujo levantamento de necessidades identificou ações que devem ser implementadas através da contratação de serviços, uma vez que a instituição não tem pessoal suficiente para atender a demanda vigente. Foi realizado em conformidade e alinhamento com o plano estratégico da autarquia afim de atingir o máximo de benefícios esperados.

2.0.12. Os processos e fluxos de trabalho do DER-DF se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI. O ganho alcançado com essa informatização gerou, por outro lado, uma alta dependência sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TIC. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura pode colocar em risco o seu funcionamento e impedir que a mesma preste à comunidade do Distrito Federal serviços essenciais.

2.0.13. Muitas operações fundamentais para o funcionamento da DER-DF estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional. A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

**3. DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO COMUM**

3.1. O objeto encontra fundamentação legal nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e enquadra-se como “BEM OU SERVIÇO COMUM” por apresentar padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por

meio de especificações usuais no mercado.

3.2. A presente contratação adotará como regime de execução indireta por Preço Global, os quais os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

3.4. Há de se citar também, as Instruções Normativas nº 04 de 2014e a nº 05/2017 no que couber aplicação, todas da CONTRATANTE de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que regulamentam os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência e estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

3.5. Conforme o Decreto nº 39978/2019, esta modalidade de serviço deverá ser, preferencialmente, de execução indireta.

#### 4. CENÁRIO ATUAL

4.1. Todas as ações e projetos são implementados por meio da estrutura da CTINF e de sua força de trabalho, que ao final de 2021 estava configurada conforme quadro a seguir, onde também estão pontuados os índices PEI das áreas subordinadas a Coordenação:

Nome da Unidade	Índices	Servidores	Estagiários	Terceirizados
1. COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CTINF)	3, 4	2	0	1
Assessoria Técnica (ASTEC)	-	1	0	0
1.1. Gerência de Sistemas (GESTI)	1, 4	1	0	4
1.1.1. Núcleo de Análise, Programação e Banco de Dados (NUDSO)	1, 4	2	0	2
1.2. Gerência de Operações (GITIN)	2, 3, 4	2	3	2
1.2.1. Núcleo de Redes, Infra-Estrutura e Suporte aos Usuários (NURES)	2, 3, 4	6	1	5
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>32</b>		

PEI - OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 – Aperfeiçoar e Adequar a Infraestrutura Tecnológica Adotando as Melhores Práticas de Governança de T.I.	
ÍNDICES DE ACOMPANHAMENTO	
1	Indicador: <b>Índice de modernização de Sistemas</b>
	Descrição: Mensura o grau de integração de dados, de atualização tecnológica e de capacidade de análise, desenvolvimento e implantação de sistemas.
	Área Responsável: CTINF, GESTI, NUDSO
	Fórmula de Cálculo: Somatório dos percentuais atingidos por ação em relação a meta estipulada para o índice no ano.
2	Indicador: <b>Índice de investimento em hardware e software</b>
	Descrição: Mensura o grau de investimento em melhoria e ampliação de soluções de hardware, softwares e ativos de rede.
	Área Responsável: CTINF, GITIN, NURES
	Fórmula de Cálculo: Somatório dos percentuais atingidos por ação em relação a meta estipulada para o índice no ano.
3	Indicador: <b>Índice de investimento em Infraestrutura</b>
	Descrição: Mensura o grau de investimento em melhoria e ampliação da infraestrutura tecnológica que envolva obra.
	Área Responsável: CTINF, GEOPE
	Fórmula de Cálculo: Somatório dos percentuais atingidos por ação em relação a meta estipulada para o índice no ano.
4	Indicador: <b>Índice de prestação de serviço técnico</b>
	Descrição: Mensura o grau de prestação de serviços técnicos necessários.
	Área Responsável: CTINF, GITIN, NURES, GESTI, NUDSO
	Fórmula de Cálculo: Somatório dos percentuais atingidos por ação em relação a meta estipulada para o índice no ano.

4.2. Importante destacar também, que atualmente o DER-DF conta com usuários ativos em sua rede corporativa de dados, além de possuir diversos sistemas e serviços disponíveis para usuários externos. Considerando portanto apenas os usuários internos dos recursos de TIC, e de acordo com o Guia da Estratégia Digital do Poder Judiciário 2021-206, Resolução Nº 370 de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, os referenciais mínimos deveriam ser conforme quadro a seguir, porém se constata novamente um déficit na força de trabalho:

Quadro Permanente de Servidores - Referenciais Mínimos – Resolução 370/2021 - CNJ		
Total de Usuários de Recursos de TIC	Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
(Entre 501 e 1.500)	4,00% + 15	2,60% + 9,75
	63	41
Situação Atual	29	14
Déficit Funcional 2022	34	27

4.3. Apesar desse contexto, em função da organização, planejamento (PDTI, PEI, Indicadores, acompanhamento e monitoramento), e abnegação de todo o time, a CTINF tem conseguido atender a diversas demandas do DER-DF, bem como tem mantido sempre a preocupação de atualizar tecnologicamente a Autarquia, garantindo a salvaguarda e disponibilidade de dados, sistemas e serviços.

4.4. Do mesmo modo, e conforme previsto no PDTI, a CTINF tem apoiado a implementação de importantes projetos finalísticos do DER-DF em parceria com terceiros.

4.5. Volumetria - Dados de sustentação de sistemas

Volumetria de implementações realizadas															*Chamados	TOTAL
2020	Maker													PHP		
	SISCOPE	SISMAE	SISPES	PSD	SISEVI	SUBMAT	SISVIS	SISADM	SISDEV	SISDOC	SISPAT	SISRET	SISPLAC	PSD	SIDER	
JAN	74	9	53	35	7										207	385
FEV	20	10	86	21	19										156	312
MAR	61		69	16		7									203	356
ABR	64		47												307	418
MAIO	62			2	6										322	392
JUN	137		45	3	15										320	520
JUL	107		47	3	19										338	514
AGO	89		82	74		11	8							7	298	569
SET	108	5	14	70	5	11	53	5	5	1	5	14	5	1	232	534
OUT	41		32	120			18							1	272	484
NOV	16		41	17		2								1	262	339
DEZ	123		107	6		30								1	327	594
<b>TOTAL</b>	<b>902</b>	<b>24</b>	<b>623</b>	<b>367</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3244</b>	<b>5417</b>

Volumetria de implementações realizadas															*Chamados	TOTAL
2021	Maker													PHP		
	SISCOPE	SISMAE	SISPES	PSD	SISEVI	SUBMAT	SISVIS	SISADM	SISDEV	SISDOC	SISPAT	SISRET	SISPLAC	PSD	SIDER	
JAN	13		30			28								1	318	390
FEV	106	7	156	32		45		2						8	251	607
MAR	96	2	93	101		9	19	2						3	306	631
ABR	36	29	90	40		5	5	9						3	267	484
MAIO	15	8	82			3	16							5	286	415
JUN	11	45	42	14		9	46							13	326	506
JUL	19	82	61			5	65							30	329	591
AGO	56	34	179			10	38							21	220	558
SET	31	20	53			2	9							20	238	373
OUT	27	56	2	2			33							19	257	396
NOV	34	50	27	3			11							27	240	392
DEZ	99				2		3							24	300	428
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>333</b>	<b>815</b>	<b>192</b>	<b>2</b>	<b>116</b>	<b>245</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>174</b>	<b>3338</b>	<b>5771</b>

Volumetria de Incidentes e requisições\*1



\*1 Em função da Pandemia de COVID-19 as estimativas de volumetria sofreram impacto oscilando para baixo, em virtude da implantação do teletrabalho pelo Governo do Distrito Federal.

**5. NECESSIDADE DO SERVIÇO**

5.1. Suprir as necessidades de atendimento técnico presencial e remoto, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente do DER DF, envolvendo manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento por meio de serviço fixo mensal e horas técnicas especializadas para evolução do serviço, dos processos e do ambiente.

5.2. Elevar a eficiência e o grau de maturidade do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISSO/IEC 27001/27002), agregando novos serviços que resultará diretamente na qualidade dos serviços oferecidos pelo DER-DF.

5.3. Assim como a adequação às referências e métricas de consultorias de pesquisa e aconselhamento em TIC, estas ações visam compreender os requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente por meio da implementação de processos evolutivos de melhoria contínua.

5.4. Garantir a alta disponibilidade dos serviços e dar saltos transformacionais que elevem a qualidade do serviço prestado pelo DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, será necessário a implementação de todos os serviços previstos no Edital, neste ETP e Termo de Referência e seus Anexos, que irá permitir a execução de serviços que atualmente não são possíveis de serem realizados, tais como:

- 5.4.1. estudos de viabilidade e de capacity planning;
- 5.4.2. atendimento industrializado robótico por meio de chatbot e URA;
- 5.4.3. automação e integração de processos com inteligência artificial;
- 5.4.4. implementação e migração de novas arquiteturas e tecnologias;
- 5.4.5. monitoramento preditivo e preventivo com foco na disponibilidade;
- 5.4.6. otimização de desempenho -tuning da infraestrutura e aplicações;
- 5.4.7. implementação de melhoria de processos, serviços e projetos;
- 5.4.8. definição e integração de soluções de negócios;
- 5.4.9. gerenciamento e governança dos ativos lógicos e físicos;
- 5.4.10. estudos de apoio à política de segurança e proteção de dados;
- 5.4.11. ações de melhoria contínua e evolutiva.

5.4.12. Corroborada às vantagens em relação as funcionalidade e ganhos pelo modelo a ser implantado tem-se como objetivo dar maior visibilidade a todos envolvidos no processo de atendimento negocial, sob uma perspectiva de entregar a performance e responsividade da aplicação que os usuários e gestores almejam e melhorar a qualidade e desempenho das aplicações, através de análises profundas dos códigos fontes e do comportamento das aplicações dos sistemas críticos da CONTRATANTE;

## 6. BENEFÍCIOS ESTIMADOS A SEREM ALCANÇADOS

- 6.1. Estima-se que com a prestação de serviços serão providos:
- 6.2. A estabilidade e eficácia dos recursos computacionais e sistemas de Informação para a estrutura da DER-DF e para seus processos institucionais e estratégicos, onde se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente;
- 6.3. A independência tecnológica;
- 6.4. A ampliação da governança de TIC;
- 6.5. A segurança de dados e informações;
- 6.6. A prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços;
- 6.7. A transferência de conhecimento no tempo adequado;
- 6.8. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços de TIC fornecidos;
- 6.9. A gestão da sustentação da administração, operação e suporte à rede;
- 6.10. A atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da SLTI/MPOG.
- 6.11. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:
- 6.12. A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;
- 6.13. A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhadas às metas e ao planejamento estratégico;
- 6.14. A garantia de maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;
- 6.15. A manutenção e a ampliação da base de conhecimento;
- 6.16. A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;
- 6.17. A sustentação de infraestrutura;
- 6.18. A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.
- 6.19. Como objetivos específicos a contratação promoverá:
- 6.20. A entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;
- 6.21. A implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB - Configuration Management Database);
- 6.22. A criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;
- 6.23. A aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP;
- 6.24. A consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados;
- 6.25. A manutenção contínua dos serviços públicos com qualidade, confiabilidade, eficácia e eficiência de forma a garantir a disponibilidade destes serviços e a evolução por meio do mapeamento, definição, documentação, padronização e otimização dos recursos de forma a atender e a auxiliar às necessidades básicas, essenciais e transformacionais das atividades de TIC que permeiam às áreas fins e negociais;
- 6.26. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC do DER-DF;
- 6.27. Prestar o serviço de forma planejada, sistematizada, controlada e com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado
- 6.28. Sustentabilidade, a escalabilidade, alta disponibilidade e o crescimento no aumento do nível maturidade de processos e qualidade, alta disponibilidade do ambiente tecnológico de informação de forma a atender as novas demandas negociais do Governo do Distrito Federal
- 6.29. Alto índice de disponibilidade para os recursos computacionais e de rede;
- 6.30. Equipamentos funcionais e disponíveis;
- 6.31. Ambiente e computacional funcional, atualizado e disponível para os usuários e sistemas;
- 6.32. Uso adequado dos recursos computacionais;
- 6.33. Armazenamento adequado dos dados trafegados;

- 6.34. Inventários realizados regularmente;
- 6.35. Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;
- 6.36. Integração entre os componentes de hardware e software utilizados no ambiente;
- 6.37. Mudanças atendidas no prazo e qualidade necessários sem prejuízo algum para a disponibilidade do ambiente;
- 6.38. Redes de Telecomunicações ativas e operacionais e com performance adequada;
- 6.39. Transmissão de Dados com integridade e segurança;
- 6.40. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários;
- 6.41. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a CONTRATANTE;
- 6.42. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

## 7. MOTIVAÇÃO E DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS

- 7.1. A contratação proposta tem como principal objetivo aumentar a qualidade dos serviços prestados aos servidores públicos e cidadão em geral que envolvam diretamente demandas envoltas ao gerenciamento de serviços de TIC desta Autarquia.
- 7.2. A qualidade na prestação desses serviços é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades, tendo em vista serem finalísticas, podendo até mesmo impedir ou dificultar ações institucionais.
- 7.3. Vale ressaltar que, à medida que o Governo estabelece seus planos estratégicos de crescimento, cabe ao órgão se planejar e se adequar coerentemente a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados e dos grandes eventos que estão por vir. É necessário, então, iniciar a fase de se buscar uma parceria com alguma prestadora de serviços capaz de acompanhar a evolução e contribuir de forma qualitativa e quantitativa.
- 7.4. O papel da Tecnologia da Informação é estabelecer as condições desejáveis na medida dos recursos disponibilizados para que os demais setores institucionais atinjam a missão-fim da Autarquia.
- 7.5. Portanto, é uma atribuição complexa e naturalmente dispendiosa que somente será realizada se for sustentada por uma política eficiente que, a par das muitas demandas, efetivamente invista na TIC.
- 7.6. Propendendo esta proposta, apoiada pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência, a contratação desses serviços, de forma a propiciar melhor e de forma mais eficiente a consecução das atividades que envolvam os serviços de operação (remota e presencial - contemplando a manutenção de hardware e software), correio eletrônico, infraestrutura de rede, operação e gerenciamento do backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, telefonia (convencional e IP), comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (desenvolvimento e manutenção), e, eventualmente, serviços de consultoria de especialistas em redes e banco de dados.
- 7.7. A prestação dos serviços técnicos especializados pretendidos objetiva primordialmente o atendimento aos objetivos estratégicos do DER-DF.

### 7.8. SERVIÇOS DE HIPERAUTOMAÇÃO – TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- 7.8.1. Com vistas a realização da transformação digital, o serviço de Hiperautomação poderá ser realizado ao longo de toda a contratação com o objetivo de robotização e assistência artificial, desta forma a Hiperautomação neste presente TR está prospectada em 6 graus os quais tem base em artigos referenciais do Gartner que afirmam que a Hiperautomação envolve o uso de forma orquestrada de processos, tecnologia, ferramentas e plataformas para **identificar, analisar e automatizar** processos de TI e de negócios de forma rápida:
  - 7.8.2. **Assessment – levantamento de informações do cliente e Implementação do Barramento Tecnológico:** Este grau é focado no levantamento de informações, entrevistas e mapeamento de processos e revisão de políticas, instruções de trabalho e rotinas de forma a mapear todo o ambiente, infraestrutura, aplicações, sistemas, serviços e negócios. O foco final deste trabalho é municiar e ser o processo de retroalimentação de melhoria contínua dos processos, do conhecimento, da visibilidade, da qualidade, do controle e da curadoria digital. Este grau é pré-requisito de todo o trabalho, uma vez que é necessário levantar, mapear, classificar, organizar e definir tudo o que será feito, mantido, implementado e automatizado ao longo do processo de Hiperautomação, conforme as seguintes fases:
    - 7.8.2.1. Levantamento do Ambiente computacional, ativos, aplicações, sistemas e serviços;
    - 7.8.2.2. Levantamento dos Processos, Políticas e Pessoas, envolvendo trabalho de entrevistas, revisão e criação;
    - 7.8.2.3. Realizar o Assessment Completo por meio de entrevistas de forma a mapear dores, desafios, impedimentos legais, possibilidade, necessidades, desejos, expectativas junto aos responsáveis;
    - 7.8.2.4. Implementação do Barramento Unificado de forma a subir a primeira massa de dados e testar em ambiente produtivo;
    - 7.8.2.5. Realizar uma prova de conceito controlada de forma a realizar processos isolados de hiperautomação em ambiente controlado permeando a visibilidade artificial, integração, gerenciamento autônomo, orquestração e curadoria digital de um ambiente que tenha as condições e esteja preparado para a implementação;
  - 7.9. **Observabilidade – Monitoramento Artificial:** Este grau que viabilizará o primeiro passo da hiperautomação, ter a visibilidade completa do ambiente, dos ativos e aplicações, execução automatizada de requisições e incidentes e integração com a solução de controle de eventos, por meio de painéis e dashboards e automatização de alertas e alarmes e do escalonamento com a tomada de decisões. O grau é focado na visibilidade completa dos ativos, aplicações e transparência dos serviços, que será realizada. Foram definidos os KPI's de evolução e acompanhamento do grau de forma a garantir o sucesso do projeto.
    - 7.9.0.1. Instalação dos agentes em todos os ativos de infraestrutura e em todas as aplicações;
    - 7.9.0.2. Configuração das Triggers, Thresholds e definição das regras de alertas e alarmes;
    - 7.9.0.3. Criação da Visibilidade por meio de painéis e dashboards;
    - 7.9.0.4. Automatização de eventos e correlacionamentos com requisições, incidentes, problemas, mudanças e crises;
    - 7.9.0.5. Monitoramento artificial de ativos, aplicações, sistemas e serviços;
  - 7.9.0.6. **Integração e Interoperabilidade**
    - 7.9.0.7. Esta trilha que viabilizará a integração dentro do barramento e entre as soluções, independente se hardware e ou software por meio de API's e conectores como MIB's dos equipamentos.
    - 7.9.0.8. Integração por meio de API's, MIB's e interoperabilidade nativa com os ativos (HW w SW);
    - 7.9.0.9. Integração com todas as consoles e soluções de monitoramento e gerenciamento do ambiente, das soluções, dos ativos, e dos sistemas e serviços;
    - 7.9.0.10. Integração com todas as soluções e linguagens de Painéis e Dashboards;
    - 7.9.0.11. Integração com as ferramentas de controle de tickets e de eventos (ITSM, SM ou ESM) e com as soluções corporativas (ERP / CRM);

7.9.0.12. Integração com os aplicativos e sistemas (Web e Mobile);

7.10. **Gerenciamento Autônomo:** Este grau mostra a início da robotização e integração do barramento com os ativos. O grau é focada no gerenciamento autônomo dos ativos, aplicações e transparência dos serviços. Foram definidos os KPI's de evolução e acompanhamento da trilha de forma a garantir o sucesso do projeto

7.10.1. Restart dos ativos, aplicações e sistemas de forma automatizada e robótica;

7.10.2. Configuração dos ativos, aplicações e sistemas de forma automatizada e robótica;

7.10.3. Provisionamento dos ativos, aplicações e sistemas de forma automatizada e robótica;

7.10.4. Criação do Menu de Serviços e Controle do LifeCycle dos Ativos, aplicações e serviços;

7.10.5. Gerenciamento autônomo dos ativos, aplicações e sistemas;

7.11. **Orquestração:** Este grau é a jornada integral da hiperautomação, onde os serviços disponibilizados, que incluem todos os ativos, infraestrutura, aplicações e sistemas, que serão orquestrados de forma artificial por meio da robotização totalmente integrado ao barramento.

7.11.1. Restart serviços de forma automatizada e robótica;

7.11.2. Configuração serviços de forma automatizada e robótica;

7.11.3. Provisionamento dos serviços de forma automatizada e robótica;

7.11.4. Criação do Menu de Serviços e Controle do LifeCycle dos serviços;

7.11.5. Orquestração Autônoma dos serviços;

7.12. **Curadoria Digital:** Este grau é onde todo o aprendizado será retroalimentado pela Inteligência Artificial com execução, correção, disponibilização dos serviços, atendimento de incidentes e requisições totalmente de forma artificial e robótica, incluindo os serviços de avaliação de usuários, dados, ativos, aplicações e serviços e tomada de decisões automática;

7.12.1. Reavaliação dos Serviços com foco performance, disponibilidade, qualidade, conformidade e experiência do usuário;

7.12.2. Análise Comportamental dos Serviços como foco infraestrutura e aplicações;

7.12.3. Análise e Tomada de Decisões de Vulnerabilidades e Resposta a Incidentes e Ataques;

7.12.4. Reavaliação de Atendimento a requisições e incidentes;

7.12.5. Análise Comportamental dos serviços com foco na postura e intenção do usuários e dados.

7.13. Atualmente o DER-DF está em transição do grau "1 – Assessment" para o grau "2 - Observabilidade" da maturidade de implantação da Hiperautomação. Estima se que a CONTRATADA deverá aumentar gradativamente o grau de maturidade atual.

7.14. Os próximos graus de maturidade de hiperautomação (2 - Observabilidade; 3 - Integração e interoperabilidade; 4 - Gerenciamento Autônomo; 5 - Orquestração; 6 - Curadoria Digital) serão definidos em cronograma de maturidade durante a vigência contratual, podendo ser alterado durante sua execução.

7.15. Como resultado desta contratação espera-se que, além da automação proposta em decorrência do grau de maturidade a ser implantado, possibilite ao DER-DF migrar gradativamente do modelo operacional de prestação de serviços de TI atual para o modelo de operação futura através da orquestração e automação;

7.16. O modelo futuro planejado das operações será norteado pela utilização da automação inteligente, orientado pelos aspectos fundamentais do ciclo de vida das atividades relacionadas à infraestrutura de TI, com tomada de decisões auxiliada por análise integrada e aprendizado de máquina. Com uma arquitetura baseada na estreita interoperabilidade entre esses componentes, as operações de serviços possuirão aprendizado contínuo e capacidade de se adaptar dinamicamente às demandas de serviço em constante mudança.

7.17. Além de reduzir os gastos por meio de operações preditivas e proativas, bem como automação de ponta a ponta, possibilita fornecer serviços mais diferenciados e proporcionar uma experiência superior aos clientes finais.

7.18. Análogo ao funcionamento do corpo humano, em que atividades essenciais de sobrevivência, tais como respiração, bombeamento sanguíneo e sensores visual, olfativo, tátil e sonoro, alertam sobre os perigos e condições do mundo ao redor, assim deverá ser o funcionamento da Plataforma de Orquestração da Resiliência de TI cognitiva, que deverá ser capaz de manter, garantir e testar o funcionamento de toda a operação de serviços de TI, controlando não apenas os alertas e incidentes provenientes da operação, mas também realizando processos autônomo de melhoria e auto regulação da solução.

7.19. A transformação do modelo de execução atual dos serviços dar-se-á de modo inteligente, observando os eventos do ambiente de infraestrutura e aplicações do DER-DF a partir da coleta elaborando modelos analíticos de transformação para servirem como base para a construção do modelo de hiperautomação para cada área da infraestrutura de serviços e aplicações, objeto desta contratação, visando garantir ao DER-DF uma plataforma inteligente baseada em análise de padrões e comportamentos do ambiente de TI:

7.20. Pela experiência atual do DER-DF na sustentação de seu ambiente de TIC, com base nos referenciais citados, e nos graus prospectados, a tabela abaixo aponta cenários para cada grau de maturidade:

Grau de Maturidade da Hiperautomação						
0 – Momento inicial	1 – Assessment	2 - Observabilidade	3 – Integração e Interoperabilidade	4 – Gerenciamento Autônomo	5 – Orquestração	6 – Curadoria Digital
Dados Ruins	Coleta Manual de Dados em Silos de TI	Correlação de eventos	Data Lake	Fonte de dados adicionais recomendadas	Automação proativa de dados	Integração de várias fontes de dados
Sem Analítico	Sem Analítico	Modelo manual de analítico supervisionado	Modelo automático de analítico sem supervisão	Ações recomendadas com analíticos multidirecionais	Algoritmos ajustados baseados em performance	Gestão Fim a fim da infraestrutura até aplicações
Sem Automação	Sem Automação	Enriquecimento Automático	Automação Bidirecional (ITSM+)	Automação condicional em várias etapas	Circuito fechado de automação com auto recuperação	Rastreamento de transações com aprendizado de máquina

## 8. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

8.1. Constituição Federal de 1988 – artigos nº 37, inciso XXI, §§ 1º, 4º, 5º, 6º; 71, inciso X, §§ 1º e 2º; 170, IX; 173; 175, Parágrafo Único, I a IV; 195, § 3º;

8.2. Lei 8.666 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

- 8.3. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 8.4. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a contratação de bens e serviços comuns;
- 8.5. Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002 – dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal;
- 8.6. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 8.7. Acórdão nº 1099/2008 – Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não-parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico;
- 8.8. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 8.9. Decreto Federal nº 2.271, de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 8.10. Decreto Distrital nº 32.218, de 16 de setembro de 2010, que dispõe sobre a contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências;
- 8.11. Decreto Distrital nº 33.528 de 10 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre a aprovação de Estratégia Geral de Tecnologia da Informação - EGTI, elaborada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- 8.12. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- 8.13. Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- 8.14. Decreto Nº 8.777, de 11 de maio de 2016, institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.
- 8.15. Decreto Nº - 8.789, de 29 de junho de 2016, dispõe sobre o compartilhamento de bases de dados na administração pública federal.
- 8.16. Instrução Normativa Nº 4, 12 de abril de 2012, institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA.
- 8.17. Lei Nº 12.682, de 9 de julho de 2012, dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos.
- 8.18. Instrução Normativa Nº 1, da SGD/ME, de 4 de abril de 2019;
- 8.19. Portaria do Ministério da Justiça 3.530/2013 - Política da Segurança de Informação;
- 8.20. A contratação está integralmente em consonância com a nova 14.129 de 29 de março de 2021; Política de Segurança da Informação (PSI) do DER-DF;
- 8.21. Decreto Nº 6.666, de 27 de novembro de 2008, Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais - INDE;
- 8.22. Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 8.23. Instrução Normativa nº 4, de 11 de Setembro de 2014;
- 8.24. Decisão 6035/2015 do Tribunal de Contas do Distrito Federal.
- 8.25. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, atualizados pela Portaria SGD/ME Nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

## 9. LGPD E USO DE DADOS

- 9.1. A CONTRATADA deverá observar, na execução do serviço, leis, políticas, modelos ou padrões de governo e as boas práticas no tema gestão e governança de dados.
- 9.2. A CONTRATADA deverá observar também os seguintes ordenamentos jurídicos:
- 9.3. Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)- dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 9.4. Decreto Nº 6.666, de 27 de novembro de 2008, Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais - INDE, com o objetivo de:
  - I - promover o adequado ordenamento na geração, no armazenamento, no acesso, no compartilhamento, na disseminação e no uso dos dados geoespaciais de origem federal, estadual, distrital e municipal, em proveito do desenvolvimento do País;
  - II - promover a utilização, na produção dos dados geoespaciais pelos órgãos públicos das esferas federal, estadual, distrital e municipal, dos padrões e normas homologados pela Comissão Nacional de Cartografia - CONCAR; e
  - III - evitar a duplicidade de ações e o desperdício de recursos na obtenção de dados geoespaciais pelos órgãos da administração pública, por meio da divulgação dos metadados relativos a esses dados disponíveis nas entidades e nos órgãos públicos das esferas federal, estadual, distrital e municipal.
- 9.5. Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- 9.6. Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- 9.7. Decreto Nº 8.777, de 11 de maio de 2016, institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.
- 9.8. Decreto Nº - 8.789, de 29 de junho de 2016, dispõe sobre o compartilhamento de bases de dados na administração pública federal.
- 9.9. Instrução Normativa Nº 4, 12 de abril de 2012, institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA.
- 9.10. Lei Nº 12.682, de 9 de julho de 2012, dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos.
- 9.11. Instrução Normativa Nº 1, da SGD/ME, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.
- 9.12. Portaria do Ministério da Justiça 3.530/2013 - Política da Segurança de Informação, ou outra que venha à substituí-la.

- 9.13. DA LEGISLAÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA CIBERNÉTICA
- 9.14. A contratação está integralmente em consonância com a Norma 14.129 de 29 de março de 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.
- 9.15. Com base nesta lei a contratação utilizou os principais pilares:
- 9.16. Autosserviço: acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana;
- 9.17. Base nacional de serviços públicos: base de dados que contém as informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos de todos os prestadores desses serviços;
- 9.18. Dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou tratamento por qualquer pessoa, física ou jurídica;
- 9.19. Dado acessível ao público: qualquer dado gerado ou acumulado pelos entes públicos que não esteja sob sigilo ou sob restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- 9.20. Formato aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou de qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização;
- 9.21. Governo como plataforma: infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população;
- 9.22. Laboratório de inovação: espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos e a participação do cidadão para o exercício do controle sobre a administração pública;
- 9.23. Plataformas de governo digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas;
- 9.24. Registros de referência: informação íntegra e precisa oriunda de uma ou mais fontes de dados, centralizadas ou descentralizadas, sobre elementos fundamentais para a prestação de serviços e para a gestão de políticas públicas; e
- 9.25. Transparência ativa: disponibilização de dados pela administração pública independentemente de solicitações.
- 9.26. Outro motivador e pilar desta contratação 13.853 de 08 de Julho de 2019 que alterou a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que determina os processos de proteção de dados pessoais na jornada de transformação digital.
- 9.27. Relativo a Segurança da Informação, esta contratação endereça a estratégia nacional de segurança cibernética instituída pelo decreto 10.222 de 05 de fevereiro de 2020.
- 9.28. **DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**
- 9.29. Em conformidade com a IN04/2014, o Art. 18, inciso I letra i e inciso II letra i, define-se a seguir quais serão os direitos a propriedade intelectual que caberá à administração, fruto do fornecimento pertinente a esta contratação, a saber:
- 9.30. Se aplicará direito de propriedade intelectual à administração sobre toda e qualquer documentação fruto da execução dos serviços prestados.

## 10. MEDIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 10.1. O modelo de medição adotado será de pagamento mensal com aferição do serviço rotineiro somado com as horas de serviço técnico especializado, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme Acordos de Nível de Serviço e prestação de serviços de execução dos projetos sob demanda.
- 10.2. Será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade do serviço envolvendo profissionais, metodologias e soluções de gerenciamento, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme Acordos de Nível de Serviço e prestação de serviços de execução de projetos especiais de forma eventual sob demanda de horas de serviços técnicos especializados.
- 10.3. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de jornada de trabalho para atendimento das demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.
- 10.4. A contratação prevê conceitualmente dois tipos de remuneração de serviços:

SERVIÇO DE N0, N1, N2, N3 DE INFRAESTRUTURA E FORNECIMENTO DO BARRAMENTO TECNOLÓGICO DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO, AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO + GSTI			
Lote	Item	Descrição	Remuneração
01	01	Serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal.	Fixa mensal para a prestação de serviços contínuo, fixa mensal;
	02	Horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC.	Variável de acordo com as horas de serviços técnicos especializadas executadas e aferidas dentro do mês de contratação sem garantia de consumo;

10.5. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base nos serviços disponibilizados por meio do conhecimento, metodologias e na produtividade estimada e soluções disponibilizadas para gestão do ambiente, para o controle de ciclo de vida dos processos, para o atendimento e para a automação para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes descritos nos documentos Termo de Referência, Edital e anexos.

10.6. A prestação dos serviços por jornada de trabalho não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o DER-DF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

## 11. O VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

11.1. O volume estimado dos serviços tem como referência experiências de contratos passados cujas atividades detalhadas, aprimoradas e inovadas neste Termo de Referência demonstrem caráter continuado e regular de sustentação do ambiente de infraestrutura de TIC do DER-DF. Por consequência, e visando otimizar custos administrativos, os quantitativos estimados atenderão um período razoável de tempo, o que proporcionará efetividade e consolidação dos diversos processos de gestão de TIC aqui previstos. Outrossim, em função da complexidade e diversidade do ambiente de TIC do DER-DF, bem como em função da já existência de uma lista não taxativa de projetos necessários (backlog de projetos), se justifica o quantitativo previsto para ser utilizado sob demanda. Logo, visando atender os projetos previstos, futuros e transformacionais e as novas demandas que surgem de políticas públicas endereçadas ao DER-DF, a TI fez um estudo baseado no conhecimento do esforço atual utilizado para implantação das soluções e estimou 320 horas mensais, totalizando 9.600 horas ao longo de 30 (trinta) meses que poderão ser utilizadas para projetos especiais de automação, interação da infraestrutura e processos de forma eventual e sob demanda.

SERVIÇO DE N0, N1, N2, N3 DE INFRAESTRUTURA E FORNECIMENTO DO BARRAMENTO TECNOLÓGICO DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO, AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO + GSTI			
Lote	Item	Descrição	Qtde
01	01	Serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manufatura preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal.	30 meses
	02	Horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC.	9.600 HST

### 11.2. Estimativa Backlog de projetos

Projeto	Descrição do Projeto
Levantamento de Maturidade tecnológica.	Uma análise técnica aprofundada nos itens essenciais para um parque tecnológico confiável, estável, disponível e seguro baseado nas boas práticas e experiência de uma equipe de consultores especializados.
ELK (ElasticSearch, Logstash, Kibana e Beats).	Plataforma que projeta e analisa os logs de forma rápida e eficiente, sendo a solução do tipo mais utilizada no mundo.
Dynatrace - Análise de performance de aplicações.	Monitora e torna visível em tempo real a experiência de usuário de uma aplicação.
Proxy HÁ.	Plataforma de alta disponibilidade para redirecionamento de URLs e aplicações.
Cluster Orquestração de containers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação cluster Rancher;</li> <li>• Instalação cluster OpenShift;</li> <li>• Instalação cluster OKD.</li> </ul>
Migração de sistemas para nuvem.	Alta disponibilidade; Escalabilidade; Backup; Armazenamento e Segurança.
Reestruturação da política de backup.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento da estrutura de backup e armazenamento;</li> <li>• Levantamento da utilização de recursos;</li> <li>• Levantamentos dos pontos de atenção;</li> <li>• Sugestão da nova estratégia de backup a ser adotada;</li> <li>• Realização de checklist dos itens críticos no backup;</li> <li>• Validação junto ao cliente se a política de backup atual atende as necessidades do negócio;</li> <li>• Aplicação da nova política de backup após aprovação da organização.</li> </ul>
Criação de plano DR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de serviços que serão recuperados em caso de DESASTRE;</li> <li>• RPO (Recovery Point Objective);</li> <li>• RTO (Recovery Time Objective);</li> <li>• Mapeamento dos locais de armazenamento do backup;</li> <li>• Ordem lógica de recuperação dos backups.</li> </ul>
System Center Data Protection Manager - DPM Backup -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Backup de VMs Hyper-v;</li> <li>• Backup de Base de dados SQL;</li> <li>• Backup Exchange Mail;</li> <li>• Backup pastas e volumes de dados;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação da ferramenta;</li> <li>• Configuração do ambiente;</li> <li>• Atualização do ambiente.</li> </ul>
Netbackup	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação da ferramenta;</li> <li>• Atualização de versão;</li> <li>• Configuração do ambiente;</li> <li>• Backup de VMs Vmware;</li> <li>• Backup de Base de dados SQL e Mysql;</li> <li>• Backup Exchange Mail;</li> <li>• Backup pastas e volumes de dados.</li> </ul>
Bacula Systems	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação;</li> <li>• Atualização;</li> <li>• Configuração do ambiente;</li> <li>• Ferramenta OpenSource;</li> <li>• Backup de volumes;</li> <li>• Integração com robôs.</li> </ul>
Backup para Nuvem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Backup para AWS;</li> <li>• Backup AZURE;</li> <li>• Armazenamento de dados frios.</li> </ul>
Análise de desempenho de rede.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de HealthCheck da infraestrutura;</li> <li>• Testes de stress;</li> <li>• Identificação de pontos críticos;</li> <li>• Levantamento de melhorias.</li> </ul>
Mapeamento e reestruturação de rede lógica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeamento da rede;</li> <li>• Documentação da rede;</li> <li>• Implementação de mecanismos de segurança;</li> <li>• Segmentação;</li> <li>• Implementação de IPAM.</li> </ul>
Implementação de estrutura de backup para ativos de rede.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura projetada para receber os backups de ativos de rede</li> <li>• Garantia do backup dos ativos de redes críticos;</li> <li>• Recuperação rápida;</li> <li>• Duplo armazenamento.</li> </ul>
Implementação de solução de segurança - Instalação e configuração de Firewalls.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação e configuração de novo firewall com novas funcionalidades e serviços;</li> <li>• Instalação e configuração de IPS e IDS;</li> <li>• Análise de vulnerabilidade do ambiente;</li> <li>• Implementação de WAF.</li> </ul>
Projetos Office 365	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento e implementação do M365;</li> <li>• Planejamento e implementação de solução de autenticação Moderna;</li> <li>• Planejamento e Implementação das Ferramentas de segurança do M365;</li> <li>• Planejamento e Implementação do gerenciamento dos dispositivos moveis;</li> <li>• Planejamento e Implementação de Solução para melhorar o score de segurança de acordo com a Microsoft.</li> </ul>
Migração de e-mail para nuvem.	Leve os e-mails de sua organização para um ambiente altamente disponível e controlado.
Implementação SCCM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de ativos de sua organização</li> <li>• Deploy de software automatizado;</li> <li>• Catálogo de softwares;</li> <li>• Gerenciamento de Updates;</li> <li>• Inventário;</li> <li>• Relatórios;</li> <li>• Gerenciamento de compliance;</li> <li>• Assistência remota.</li> </ul>
Reestruturação Active Directory.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de objetos AD;</li> <li>• Aplicação das boas práticas do fabricante;</li> <li>• Ajustes de replicação;</li> <li>• Padronização de objetos;</li> <li>• Limpeza de objetos;</li> <li>• Backup.</li> </ul>
Cluster de File Server.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de Arquivos</li> <li>• Alta disponibilidade;</li> <li>• Padronização;</li> <li>• Aplicação de cotas;</li> <li>• Criação de estrutura organizacional;</li> <li>• Versionamento de arquivo;</li> <li>• File Screen;</li> <li>• Reestruturação de ambiente.</li> </ul>

Banco de Dados SQL Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização do Cluster SQL Server para a versão mais recente para correção de erros e vulnerabilidades;</li> <li>• Otimização de banco de dados para melhorar a performance e entrega dos serviços;</li> <li>• Aplicação de updates;</li> <li>• Análise de performance;</li> <li>• Migração de Versões Postgres e Mysql;</li> <li>• Mapeamento de banco de dados;</li> <li>• Análise de performance.</li> </ul>
Automação Módulo Usuários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação de Criação/Atualização/Desativação;</li> <li>• Ferramenta de automação executa a demanda;</li> <li>• Solicitante é notificado com o resultado da solicitação.</li> </ul>
Automação Módulo Virtualização.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface amigável questionário simples;</li> <li>• Integração e criação do ambiente;</li> <li>• VMs criadas simultaneamente em minutos.</li> </ul>
Implantação do Chatbot	Automação de algumas atividades de atendimento utilizando o Chatbot
Melhoria Evolutiva do SISPEs - Integração SISPEs e AD	Melhoria evolutiva para o Sistema de Pessoal – SISPEs, proporcionando o cadastro, a alteração e a desativação das contas dos usuários no Active Directory – AD de forma automática
Virtualização - Hyper-V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização de versão para a mais recente para correções de segurança e performance;</li> <li>• Implementação de novos Clusters para atender demandas pontuais de serviços já existentes;</li> <li>• Análise de performance de virtualização.</li> </ul>
STORAGE - Instalação e configuração de equipamento.	Instalação e configuração de novos equipamentos que foram adquiridos.
Implementação do System Center Virtual Machine Manager (VMM) e refazer ambiente de virtualização	Solução completa de gerenciamento de ambiente de virtualização da Microsoft.
Configurar protocolo HTTPS/SSL nos sistemas externos	Configurar sistemas web externos para utilização do protocolo HTTPS/SSL com certificados emitidos pela letsencrypt.org
Atualização Zabbix server	Atualizar software de monitoramento Zabbix da versão 3.4 para 5.0 LTS
Disponibilizar gráficos com o Grafana integrado com o Zabbix	Criar gráficos com o Grafana que podem ser utilizados para exibir informações do Zabbix de forma mais amigável. Esses gráficos podem ser configurados para exibirem informações na Intranet
Implementar uma solução de IPAM (IP Address Manager)	Instalar uma solução de IPAM, desabilitar o DHCP na rede de servidores para melhor gerenciar o endereçamento da rede
Análise e melhoria de performance de Sistemas desenvolvidos pelo DER-DF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e melhoria de performance de Sistemas internos e externos;</li> <li>• Integração de Sistemas internos e externos;</li> <li>• Mapeamento de processos de sistemas internos e externos.</li> </ul>
Sistemas adquiridos de terceiros, de governo ou contratados como serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de performance;</li> <li>• Integração de dados;</li> <li>• Mapeamento de processos</li> </ul>

11.3. A lista não exaustiva de projetos previstos na tabela anterior serão distribuídos em função da sua complexidade e especialidade nos macro projetos previstos na tabela, os quais se encontram detalhados neste Termo de Referência:

MACRO PROJETOS DE ALTA COMPLEXIDADE	ESTIMATIVA DE HST
Planejamento	300
Implementação	900
Mudanças	800
Hiperautomação	700
Customização	900
Parametrização	500
Proteção de dados	700
Processos	400
Arquitetura	600
Armazenamento e Backup	400
Virtualização	400
Servidores, Sistemas Operacionais e Serviços	800
Rede e Conectividade	800
Segurança	800
Banco de Dados	600
<b>TOTAL:</b>	<b>9600</b>

11.4. Os quantitativos estimados na tabela acima podem ser remanejados e/ou distribuídos entre outros macro projetos em função da priorização de demandas ao longo da vigência contratual.

## 12. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. O detalhamento das especificações técnicas encontram-se descritos no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**.

## 13. DO ESFORÇO PREVISTO NA CONTRATAÇÃO

### 13.1. Serviço Rotineiro Contínuo Mensal:

13.2. De forma a atender a todos os projetos mencionados e as demandas reprimidas, ao novo parque computacional, o quantitativo de usuários, a volumetria e a carga horária a ser atendida, a TI previu uma nova contratação por meio da prestação de serviços técnicos especializados de forma rotineira contínua com remuneração mensal em centrais específicas com jornada de trabalho mínimas estabelecida, que irão endereçar todas as necessidades momentâneas.

- 13.3. A contratação pretendida e a relação entre os profissionais alocados, prepostos, líderes técnicos, soluções utilizadas, transbordo da contratação dentro do período de sazonalidades;
- 13.4. Volumetria histórica, sazonal, atual e o crescimento vegetativo natural por conta das demandas de políticas públicas, criações de prédios administrativos, parque rodoviário, Distritos e batalhões;
- 13.5. Parque computacional e a sua previsão de aumento;
- 13.6. Número de usuários atual e a previsão de aumento em todo o DER-DF;
- 13.7. A cobertura horária prevista para atender as demandas da CONTRATANTE;
- 13.8. As demandas reprimidas;
- 13.9. O planejamento e projetos previstos no PTIC que irão impactar diretamente na sustentação de todas as novas aquisições de hardware e software e soluções do DER-DF;

13.10. **Serviço Eventual sob demanda (Projetos Especiais):**

13.11. De forma a atender os projetos futuros e transformacionais previstos no PTIC e as novas demandas que surgem de políticas públicas endereçadas o DER-DF do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, a TI fez um estudo baseado no conhecimento do esforço atual utilizado para implantação das soluções e estimou 320 horas mensais, totalizando 9.600 horas ao longo de 30 meses que poderão ser utilizadas para projetos especiais de automação, interação da infraestrutura e processos de forma eventual sob demanda.

14. **JORNADA MÍNIMA DE TRABALHO**

14.1. A Jornada Mínima de Trabalho (JMT) ou Jornadas Mínimas de Trabalho Simultâneas (JMST) nesta contratação é compreendida como a alocação mínima e necessária de profissionais, considerando de forma primária a cobertura e a carga horária do serviço contratado, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do serviço, conforme alguns exemplos abaixo:

14.1.1. **Exemplo 1:** 1 jornada mínima de trabalho presencial para monitoramento de ambiente 24x7x365: a empresa poderá considerar 3 profissionais com jornada de trabalho de 8 horas para formação apresentada;

14.1.2. **Exemplo 2:** 8 jornadas mínimas de trabalho simultâneas de forma remota para atendimento telefônico de service desk de 08:00s às 20:00h: a empresa poderá considerar 16 profissionais com jornada de trabalho de 6 horas para cumprimento apresentado;

14.1.3. **Exemplo 3:** 2 jornadas mínimas de trabalho simultâneas presencial para suporte ao usuário de 08:00hs às 18:00h: a empresa poderá considerar 2 profissionais com jornada de trabalho de 8 horas para cumprimento apresentado;

15. **DIMENSIONAMENTO DOS PERFS PROFISSIONAIS**

15.0.1. Para o perfeito e o correto dimensionamento dos recursos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a licitante deverá considerar todos os aspectos previstos no Edital, Termo de Referência e seus ANEXOS, respeitando os recursos mínimos estimados, observando os perfis profissionais contidos na **Portaria SGD /ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022**.

15.0.2. Caberá, ainda, à licitante estimar :

15.0.2.1. a jornada de trabalho do profissional;

15.0.2.2. a carga horária do serviço contratado,

15.0.2.3. a localização da prestação de serviço;

15.0.2.4. as distâncias geográficas percorridas;

15.0.2.5. número de unidades administrativas, parque rodoviários, distritos e batalhões;

15.0.2.6. tamanho do ambiente computacional e número de ativos;

15.0.2.7. as volumetrias (históricas, sazonais, picos);

15.0.2.8. SLA e NMS;

15.0.2.9. As especialidades técnicas e qualificação;

15.0.2.10. as exigências trabalhistas e sindicais.

15.0.3. A CONTRATANTE não irá remunerar adicionalmente quando do aumento do ambiente computacional e da volumetria e nos casos de sazonalidade chegarem até 25% do pico máximo da volumetria mensal atual. No caso de ultrapassar 25% de aumento, a CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA deverá reformular o plano de atendimento e flexibilizar os indicadores de SLA e NMS.

15.0.4. Nestes casos de aumento ou supressão dos serviços, a CONTRATANTE poderá aditar o contrato até o limite legal.

15.0.5. É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos profissionais sem determinada certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o referido serviço.

15.0.6. A composição dos custos em função dos perfis profissionais em suas jornadas mínimas de trabalho referente aos serviços mensais deverão compor de forma percentual os custos estimados para cada Centro de Serviço, inclusive os custos referentes aos serviços automatizados, os quais deverão ser detalhados conforme itens constantes neste Termo de Referência, fechando, assim, a composição final dos serviços mensais regulares.

15.1. **TIPO DE SERVIÇO**

15.1.1. Serviço Rotineiro com remuneração contínua mensal: O serviço executado de forma rotineira deverá ser prestado mensalmente de forma contínua e ininterrupta ao longo da vigência da contratação, de acordo com as características dos serviços de manutenção e legislação vigente.

15.2. **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDITIVA**

15.2.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam na sustentação sem interação humana com capacidade de antecipar e realizar previsões baseadas em estudos comportamentais do ambiente, das soluções, sistemas, usuários e negócios por meio de industrialização de automação robótica e de forma contínua;

15.2.2. Inclui tarefa como análise de performances, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva de forma industrializada e automatizada com inteligência artificial cognitiva: monitoramento de performance aplicações, de bancos de dados, processamento de servidores e sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup e a disponibilidade do ambiente e principalmente da disponibilidade da infraestrutura de rede e segurança, conforme catalogo de serviços a ser construído e ser demandado, de acordo com as seguintes tarefas:

15.2.3. Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

15.2.4. A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

15.2.5. A sustentação, operação, monitoramento e configuração de forma industrializada e automatizada por meio robotização para manter a disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

15.2.6. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

15.2.7. Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

15.2.8. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

15.2.9. Atuar de forma preditiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências de forma automatizada, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

15.2.10. Análise preditiva de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;

15.2.11. Análise preditiva dos comportamentos dos equipamentos dentro dos padrões e variáveis especificados pelos fabricantes;

15.2.12. Análise preditiva de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

15.2.13. Análise preditiva de tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;

### 15.3. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA

15.3.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam e são orientados à sustentação e manutenção operacional especializada de forma a garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente e aos seus usuários, sua documentação de forma a ter um processo padronizado e consistente, O CMDDB, catálogo de serviços e a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação humana de forma rotineira e contínua;

15.3.2. Inclui tarefas como atendimento ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, sustentação e processamento do ambiente e da infraestrutura execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, análise de performances, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva e preventiva da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços a ser construído;

15.3.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

15.3.4. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

15.3.5. A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

15.3.6. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

15.3.7. Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

15.3.8. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

15.3.9. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

15.3.10. Análise de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;

15.3.11. Acompanhar a instalação do equipamento, software de gerência, atualizações de software e hardware e dos serviços de rede dos ativos contratados com entrega de relatório mensal;

15.3.12. Acompanhar condições ambientais dos equipamentos dentro dos padrões especificados pelos fabricantes com entrega de relatório mensal;

15.3.13. Acompanhar os chamados técnicos junto fabricante em caso de garantia do equipamento com entrega de relatório mensal;

15.3.14. Analisar e gerar relatório de boletim de publicação de correção para resolução de incidente com entrega de relatório mensal;

15.3.15. Analisar de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

15.3.16. Analisar tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;

15.3.17. Manter a conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;

15.3.18. Manter as configurações dos ativos de rede conforme as regras publicadas;

15.3.19. Manter atualizado os controles e documentações, equipamentos, cabeamento, software e demais componentes da rede;

15.3.20. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes e atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração;

15.3.21. Manter ferramentas de gerência de rede;

15.3.22. Manter o cabeamento organizado e documentado;

15.3.23. Prevenção e a detecção de intrusão nas soluções de e-mail por meio de anti-spam contratados;

15.3.24. Prevenção e a detecção de intrusão e vírus por meio de antivírus e EDR contratados;

15.3.25. Prevenção e a detecção de intrusão no ambiente de malwares (adware, backdoor, bots, trojan, ramsoware, spyware, rootkits, wors, keyloggers) por meio de soluções contratadas;

15.3.26. Realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades

### 15.4. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

15.4.1. Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua;

15.4.2. Inclui tarefas como suporte ao usuário e ao ambiente considerando toda a infraestrutura, suporte as verticais de infraestrutura, tais como rede e conectividade, segurança, bancos de dados, virtualização, sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup de datacenter e ambiente corporativo e serviços e instalação, configuração, mudança, análise de performance, acompanhamento dos chamados dos ativos físicos e lógicos e manutenção da disponibilidade do ambiente de datacenter e corporativo e rede de computadores e seus ativos, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços;

- 15.4.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;
- 15.4.4. A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;
- 15.4.5. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:
- 15.4.6. Aplicação de sistema operacional ou correção nos equipamentos de rede no caso de incidentes; Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);
- 15.4.7. Executar ajuste de horário de verão;
- 15.4.8. Executar instalação, desinstalação e manutenção do cabeamento no painel de interligação de conexão;
- 15.4.9. Executar os procedimentos de inicialização e desativação (automatizados e manuais);
- 15.4.10. Executar teste de certificação em cabeamento estruturado no caso de incidente;
- 15.4.11. Atuar na condição de integrador nas questões de incidentes tecnológicos que envolvam quaisquer questões relacionadas aos ativos contratados e outras plataformas, armazenamento, software e serviços;
- 15.4.12. Resolução de incidentes e problemas, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos;
- 15.4.13. Resolução de incidentes e problemas referentes a autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;
- 15.4.14. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede e segurança para manter a disponibilidade e desempenho da rede;
- 15.4.15. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede e segurança que possam afetar a disponibilidade e desempenho;
- 15.4.16. Prestar atendimento e suporte às demais equipes;
- 15.4.17. Prestar suporte aos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões no caso de integração e conectividade dos ativos contratados;
- 15.4.18. Prestar suporte quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;
- 15.4.19. Implementações de Controles de acesso e segmentação da rede de computadores e manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações.
- 15.4.20. Acompanhamento e execução do planejamento de mudança;
- 15.5. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA SOB DEMANDA COM REMUNERAÇÃO PARA PROJETOS ESPECIAIS**
- 15.5.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico, devendo ser contratado de forma eventual sob demanda para projetos especiais;
- 15.5.2. Os Projetos Especiais serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;
- 15.5.3. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela CONTRATANTE;
- 15.5.4. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
- 15.5.5. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;
- 15.5.6. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação diferente da atuação nas manutenções preditivas, preventivas e corretivas, devendo as atividades focadas na evolução dos novos serviços, processos, projetos por meio de automação, parametrização, customização e proteção contínua dos dados;
- 15.5.7. As atividades como Serviço de Manutenção Evolutiva contratadas de forma eventual sob demanda; de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto especial, serão enquadradas e reclassificadas.
- 15.5.8. Para garantir a previsibilidade, a CONTRATANTE deverá encaminhar mensalmente todas as suas demandas e a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento por meio do Plano de Execução Mensal com relação de profissionais envolvidos, de soluções e ferramentas com as suas especialidades e de atuação para todas as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;
- 15.5.9. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico Especializada – HST. Estas unidades serão consumidas do número previsto globalmente de HST para esta contratação.

## 16. CATÁLOGO DE SERVIÇO

- 16.0.1. Catálogo de Serviços é compreendido como lista de serviços e atividades, categorizados de acordo com o escopo de atuação de cada “Central” e deverá ser alimentado pela CONTRATADA durante a vigência da contratação.
- 16.0.2. Todas as atividades previstas inicialmente deverão estar listadas no Termo de Referência e incluídas no Catálogo de Serviços no momento da sua criação.
- 16.0.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Catálogo de Serviços em até 180 (centro e oitenta) dias, contemplando as atividades e informações necessárias, de forma a permitir a emissão de novas Ordens de Serviços referente às atividades rotineiras e eventuais por parte da CONTRATANTE:
- I - Identificador
  - II - Nome da Atividade com Descrição
  - III - Detalhamento da atividade;
  - IV - Central e Especialidade
  - V - Serviço / Atuação / Modalidade
  - VI - Esforço em horas;
  - VII - Janela de atuação;
  - VIII - Grupo de Atendimento;
  - IX - Acesso lógico e físico;
  - X - Infraestrutura disponibilizada;
- 16.0.4. O Catálogo de Serviços deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE de forma eletrônica via ferramenta ITSM.

16.0.5. Os Indicadores e NMS - Nível Mínimo de Serviço poderão ser revistos, se necessário, no decorrer da execução, em caso de necessidade e ou caso de comprovação de inexecução da atividade, mediante avaliação por parte do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, considerando a pertinência da aplicação da alteração.

16.0.6. Depois do Catálogo entregue e aprovado, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do Catálogo de Serviços caso exista alguma informação que não esteja em conformidade técnica com a respectiva prestação de serviço, a ser realizada por meio de ofício incluindo a comprovação por meio de perícia ou prova técnica para a devida análise por parte da CONTRATANTE.

16.0.7. A CONTRANTE terá 20 (vinte) dias para analisar e aprovar/reprovar a solicitação da CONTRATADA.

16.0.8. Qualquer alteração de informação no Catálogo de Serviços em relação a uma determinada atividade motivará a revisão do Catálogo de Serviços por ambas as partes, ficando a CONTRATADA responsável por todos os insumos e a CONTRATANTE pelas providências necessárias para validação, homologação e aprovação.

#### 17. METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DE VALORES ESTIMADOS

17.1. A metodologia adotada para a obtenção do valor estimado se dará por meio de cotação de preços com ampla pesquisa de mercado, incluindo preços públicos praticados em contrato com órgão público, de acordo com a Lei 8.666/93, art. 43, IV.

#### 18. ESTIMATIVA DE CUSTOS

18.1. O valor estimado total da contratação, para o período de 30 (trinta) meses é de **R\$15.866.686,50** (quinze milhões, oitocentos e sessenta e seis mil seiscentos e oitenta e seis reais e cinquenta centavos), conforme determinação do TCDF contido na Desição nº236/2023 - TCDF ( SEI 106102872) .

18.2. Durante o processo de cotação de preço buscou-se por preços públicos e contratos vigentes com a mesma similitude de serviços que contemplam o objeto da contratação pretendida, todavia, devido às especificidades técnicas decorrentes da complexidade e singularidade do ambiente de TIC do DER-DF, **não foi encontrado nenhum contrato público vigente** que contemplasse todos os itens das especificação técnica do objeto descrito.

#### 19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

19.1. A despesa com a contratação objeto deste ETP terá suporte orçamentário em Natureza de Despesa 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros, Programa de Trabalho nº- 26.126.6010.2557-2569. Serão utilizadas as fontes dos recursos de Multas (237), Tesouro (100) e/ou Faixa de Domínio (220).

Fonte Tesouro (%)	Fonte Multas (%)	Total R\$
60,08%	39,92	100%

19.2. Em função da variação dos valores a serem pagos mensalmente, estimamos que o percentual destinado à **fonte 237**, a cada mês faturado, será estimado em 39,92%.

19.3. Do mesmo modo, outras áreas que por suas atividades finalísticas se enquadrem na legislação que regulamenta a utilização de recursos oriundos de Multas Trânsito, sugere-se também sua utilização na presente contratação. Sendo assim, a fonte a ser utilizada para o custeio dos serviços especializados, objeto do presente contrato e, considerando os locais que serão custeados com recursos oriundos da fonte de arrecadação de Multa de Trânsito, em consonância com o disposto no Código de Trânsito Brasileiro, Artigo 320 da Lei 9.503/1997, e especificados na Resolução nº 638, de 30 de novembro de 2016, do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN. Considerando a escassez de recursos da fonte do Tesouro, a qual tem sustentado parte dos pagamentos dos custos de telefonia atualmente para todo o DER-DF, inclusive as áreas destinadas à gestão e fiscalização de trânsito, quais sejam, Superintendência de Trânsito – SUTRAN e Batalhão de Policiamento Rodoviários – BPRv, o qual possui convênio com o DER-DF, se propõe que os setores contemplados com os serviços objeto da presente contratação sejam custeados com recursos oriundos da fonte de Multas de Trânsito.

19.4. Os critérios estipulados estão de acordo especialmente com os trechos destacados a seguir:

19.5. Lei 9.503/1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro;

Art. 320, CTB. A receita arrecadada com a cobrança das multas de trânsito será aplicada, exclusivamente, em sinalização, engenharia de tráfego, de campo, policiamento, fiscalização e educação de trânsito.

19.6. **Resolução nº 875/2021 - CONTRAN**, que dispõe sobre as formas de aplicação da receita arrecadada com a cobrança das multas de trânsito, conforme previsto no caput do art. 320 da Lei 9.503/1997 Resolução nº 638/2016 .

Art. 4º. São considerados elementos de despesas com sinalização:

I - tacha e tachão refletivos, mono ou bidirecionais;

II - defesa metálica;

III - tinta a base de água, de resina acrílica, de solvente ou termoplástico para demarcação viária;

IV - microesfera de vidro;

V - placas de trânsito;

VI - suporte estrutural para placas de trânsito, totem, bandeira, semi-pórtico, pórtico, coluna cônica com braço cônico e estrutura especial;

VII - dispositivos para canalização, segregação e delimitação - barreiras horizontais e verticais e cones;

VIII - painel eletrônico;

IX - aplicativo e equipamento de tecnologia da informação destinados ao controle da sinalização – grupos focais, controladores de tráfego, semáforos para pedestre, repetidores, contadores regressivos e outros sistemas semafóricos;

X - projeto, execução e implantação de sinalização viária horizontal e vertical;

XI - manutenção, conservação e funcionamento de sinalização eletroeletrônica;

XII - equipamentos, máquinas e veículos para implantação e conservação da sinalização; e

XIII - outros elementos comprovadamente necessários à implantação e conservação da sinalização.

19.7. Considerando portanto o enquadramento de cada setor na resolução 875/2021 do CONTRAN 11471822, o quadro abaixo estabelece os percentuais a serem adotados:

LOCALIDADE	Fonte 100/220	Fonte 237
PARQUE RODOVIÁRIO - Palácio dos Arcos	67%	33%
PARQUE RODOVIÁRIO - SUOPER	100%	0%
PARQUE RODOVIÁRIO - NUIND	100%	0%
PARQUE RODOVIÁRIO - NUSIN	67%	33%
PARQUE RODOVIÁRIO - TRANSITOLÂNDIA	0%	100%
PARQUE RODOVIÁRIO - SUOBRA / DIDOM	100%	0%
PARQUE RODOVIÁRIO - NUTRA	67%	33%
PARQUE RODOVIÁRIO - DEMAT / OFICINA	67%	33%
PARQUE RODOVIÁRIO - DITEC	100%	0%
PARQUE RODOVIÁRIO - BPRv	0%	100%
NOVA SEDE GCOP	0%	100%

PARQUE RODOVIÁRIO - PORTARIA	67%	33%
1º DR	90%	10%
2º DR	90%	10%
3º DR - PRÉDIO ADMINISTRAÇÃO	100%	0%
3º DR - POSTO COMBUSTÍVEL	100%	0%
3º DR - PRÉDIO MANUTENÇÃO	100%	0%
3º DR - PRÉDIO BPRV	0%	100%
4º DR	90%	10%
5º DR	90%	10%
CIOB	0%	100%
CPTRAN	0%	100%
BPRV - PST-535 (Brasília)	0%	100%
BPRV - PST-536 (Lago Sul)	0%	100%
SEDE	67%	33%
<b>TOTAL</b>	<b>60,08%</b>	<b>39,92%</b>

## 20. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1. O prazo de vigência do contrato é de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

20.2. Após a celebração do contrato a **CONTRATADA** deverá enviar ao e-mail [gecon@der.df.gov.br](mailto:gecon@der.df.gov.br), no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura, comprovante de prestação de garantia, correspondendo a **2% (dois por cento)** do valor total estimado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, nos termos do art. 56, da Lei nº 8.666/1993.

20.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

20.4. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

20.5. Prejuízos diretos causados ao DER-DF decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

20.6. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo DER-DF à contratada; e

20.7. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

## 21. REEQUILIBRIO/REAJUSTE

21.1. Com relação ao método de manter o equilíbrio econômico na execução dos serviços descritos neste ETP e de acordo com artigo 28, da Lei nº 9.069/95, e da Lei nº 8.666/93, será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – **IPCA** com base na data da apresentação da proposta comercial.

21.2. Em caso de extinção do índice IPCA, utilizar-se-á outro equivalente de acordo com a legislação vigente.

21.2.1. O preço da contratação poderá ser reajustado, decorrido 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da **CONTRATADA**, tendo como limite máximo a variação do IPCA ocorrida nos dozes meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta e apresentação da documentação necessária para a repactuação dos valores dos postos de trabalho.

## 22. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

22.3. Nomear Gestor, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

22.4. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

22.5. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

22.6. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

22.7. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

22.8. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço;

22.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

22.10. Proporcionar aos empregados da contratada devidamente identificados, todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto contratual;

22.11. Tornar disponíveis os locais onde serão prestados os serviços permitindo o acesso dos empregados da contratada às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência;

22.12. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela contratada;

22.13. Comunicar a contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas com o serviço;

22.14. Fiscalizar a entrega dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada ordem de serviço;

22.15. Analisar o/os relatório(s) de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas ordens de serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançadas, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso;

22.16. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;

22.17. Realizar a aceitação dos serviços realizados pela contratada nas condições descritas no Termo de Referência, Edital e seus anexos.

22.18. Notificar à contratada eventual irregularidade no cumprimento das obrigações contratuais.

22.19. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à contratada, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.

22.20. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela contratada, nos termos do Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes do Termo de Referência.

22.21. Fiscalizar a execução do objeto, tanto sob o aspecto quantitativo como qualitativo.

22.22. Notificar a empresa contratada sobre quaisquer irregularidades no fornecimento e na execução dos serviços previstos na garantia, para adoção das medidas de correções cabíveis.

- 22.23. Disponibilizar ambiente com instalações elétricas estáveis para a prestação do serviço;
- 22.24. A CONTRATANTE no ato da assinatura do contrato irá fornecer o catálogo de serviço com os indicadores, disponível na ferramenta de ITSM (CITsmart) para conhecimento da CONTRATADA.
- 22.25. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 22.26. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 22.27. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Termo de Referência.
- 22.28. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de desempenho, à área administrativa para providências.
- 22.29. Para a execução das Ordens de Serviço;
- 22.29.1. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;
- 22.29.2. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;
- 22.29.3. Informar a CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;
- 22.29.4. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço a CONTRATANTE;
- 22.29.5. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;
- 22.29.6. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- 22.29.7. Prestar todas as informações a CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas;
- 22.29.8. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

### **23. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 23.29.9. Informar um responsável técnico, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 23.29.10. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;
- 23.29.11. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- 23.29.12. O PREPOSTO deverá entregar o plano de trabalho anexado as ordens de serviço do tipo projeto;
- 23.29.13. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 23.29.14. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 23.29.15. O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços e se for o caso do serviço dentro da CONTRATANTE a permanência e circulação de pessoas nas dependências da mesma;
- 23.29.16. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- 23.29.17. Responsabilizar-se pelos danos causados a CONTRATANTE e ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;
- 23.29.18. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- 23.29.19. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- 23.29.20. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OS;
- 23.29.21. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;
- 23.29.22. Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para cumprimento da jornada de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir:
- 23.29.23. Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos, ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições e ter a qualificação necessária para ocupação dos postos de trabalho.
- 23.29.24. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

### **24. TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTO**

- 24.0.1. Durante a vigência da contratação a CONTRATADA fica obrigada ao repasse de conhecimento de:
- I - Tecnologias envolvidas na contratação;
  - II - Metodologias envolvidas na contratação;
  - III - Processos;
- 24.0.2. A transmissão de conhecimento deverá ser realizada aos usuários replicadores dentro da TI por meio de:
- I - Documentação dos processos;
  - II - Documentação das dos procedimentos operacionais padrões;
  - III - Cartilhas, webinar, vídeos institucionais;
  - IV - Palestras, workshops;
  - V - Treinamento aos usuários replicadores;

### **25. CAPACITAÇÃO CONTINUADA**

- 25.1. Com vistas à manutenção da excelência dos serviços prestados por esta CLIENTE, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover continuamente o desenvolvimento e aperfeiçoamento de seus profissionais com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com os usuários.
- 25.2. A CONTRATADA deverá elaborar anualmente o "Plano de Capacitação" que deverá ser parte integrante do Plano de Execução Mensal de seus profissionais às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

25.3. O plano de capacitação deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o início efetivo dos serviços, devendo contemplar no mínimo:

25.4. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 180 (cento e oitenta) horas anuais.

25.5. A quantidade de horas de treinamento anual deve englobar ao menos 90 (noventa) horas em treinamentos das soluções utilizadas pela CONTRATADA utilizados na solução e cujo suporte esteja incluso no âmbito desta contratação.

25.6. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma das certificações existentes neste ETP ou de interesse do DER-DF, para fins de apuração, será computado como executado um treinamento oficial do fabricante com número de horas igual ao preparatório da certificação.

25.7. As certificações de que trata o item anterior deverão constar no Plano de Capacitação previamente apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

25.8. A CONTRATADA poderá oferecer estes treinamentos de forma virtual por meio da sua plataforma própria e ou contratada ou por meio de cursos contratados sob demanda, ficando obrigada a enviar os certificados e a comprovação do material do curso on line e ou presencial.

25.9. A CONTRATADA deverá oferecer dentro das horas totais, 80 horas de cursos presenciais para a CONTRATANTE, limitado a 4 servidores nas suas instalações e ou nas instalações da CONTRATANTE com fornecimento de coffee break, material digital e certificado.

25.10. Após aprovação pela CLIENTE, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados.

25.11. A CONTRATADA deverá solicitar aprovação da CONTRATANTE sempre que houver modificação no plano de treinamento.

25.12. A cada 12 (doze) meses, a partir da assinatura do contrato, a CLIENTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas sejam inferiores a 80% (oitenta por cento) do planejado.

## 26. LOCALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

26.1. Quadro de locais de prestação de serviços:

Item	LOCAL	Endereço
01	Ed. Sede do DER	SAM, Bloco C - Setores Complementares - Ed. Sede do DER-DF - CEP: 70.620.030
02	Parque Rodoviário	DF-001, Km 0 da Br-020, Parque Rodoviário do DER-DF – Sobradinho-DF CEP: 73.250-900
03	1º. Distrito Rodoviário	Rodovia DF 128, KM 16,5, Setor de Área Especial Nº 1 - Planaltina-DF CEP: 73.380-150
04	2º Distrito Rodoviário - (Sobradinho)	DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900
05	3º. Distrito Rodoviário( Samambaia)	Setor de Mansões Sudeste, Área Especial Nº 1, Samambaia-DF CEP: 73.300-300 / Pelotão de Motos, 3º DR, Samambaia / Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
06	4º. Distrito Rodoviário (Paranoá)	Setor de Área Especial Nº 2A – Rodovia DF-130 Km 29 - Paranoá-DF CEP: 73.000-000
07	5º. Distrito Rodoviário (Brazlândia)	Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000
08	BPRV Planaltina	AD-535, DF 128, km 03, Planaltina
09	BPRV Lago Sul	AD-536, DF 025, km 27, Lago Sul
10	CPTRAN	SGO Q 4 - Brasília, DF, 70610-640
11	CIOB	SDN Conj. A Edifício Sede - Centro, Brasília - DF, CEP 66650-000

26.2. **Mapa de localidades (\*):**

26.3.

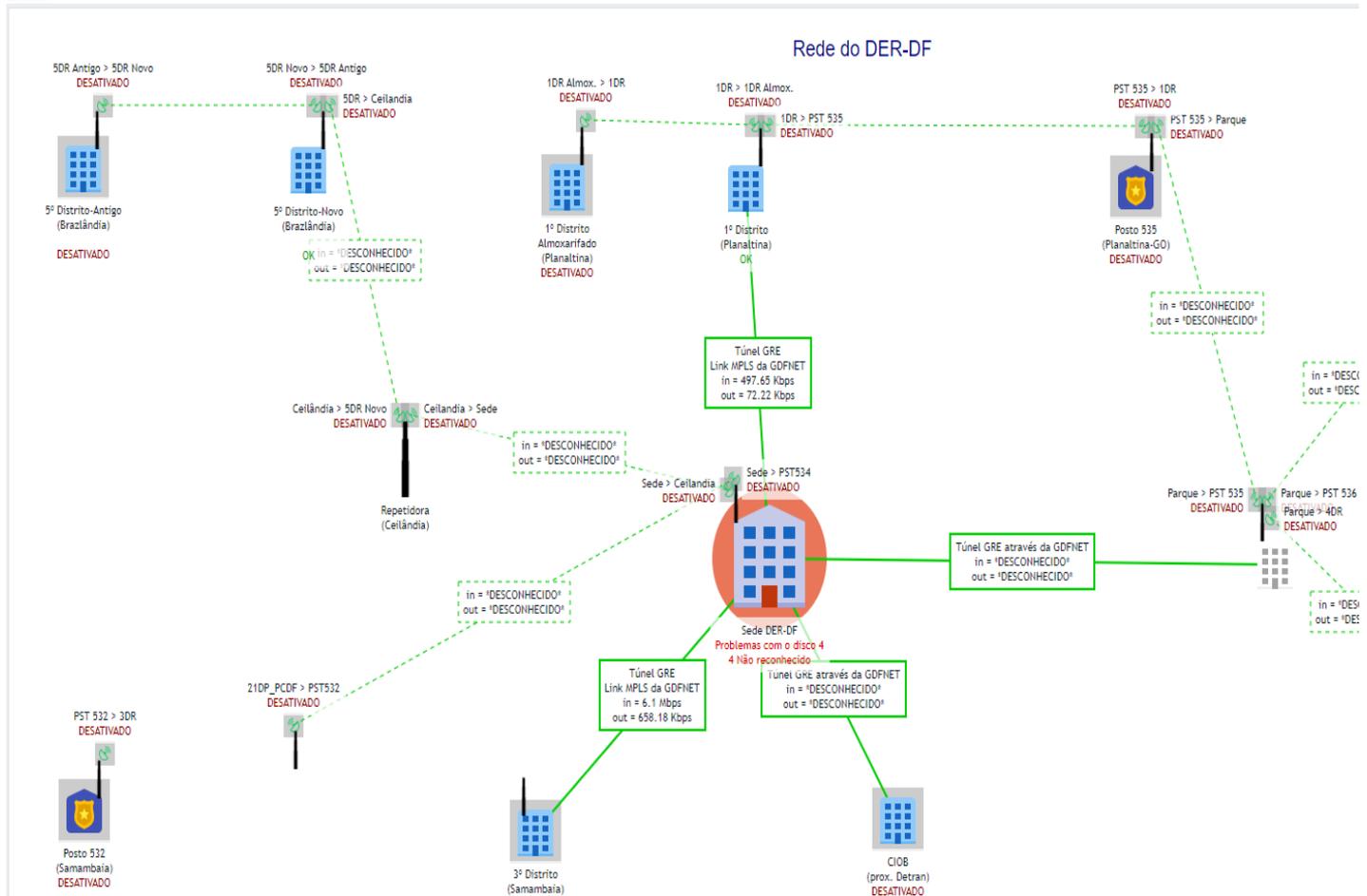


Imagem ilustrativa \*.

## 27. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 27.1. Gestor do contrato

- 27.1.1. Poderá ser designado um ou mais fiscal para cada centro de serviço;
- 27.1.2. O Requisitante dos serviços é o servidor do CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à Contratada, com as seguintes atribuições;
- 27.1.3. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;
- 27.1.4. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela Contratada para as Ordens de Serviço demandadas;
- 27.1.5. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;
- 27.1.6. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.
- 27.1.7. Deverá fazer revisão final de todos os documentos que fazem parte do pagamento.
- 27.1.8. Comunicar a CONTRATADA de quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados.

### 27.2. Fiscal Técnico

- 27.2.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o Fiscal do Contrato é o responsável por aferir se a CONTRATADA está executando nas condições e métodos, de acordo com a quantidade e qualidade que foram pré-estabelecidas no Termo e Referência.
- 27.2.2. Para cada centro de serviço será designado um ou mais fiscal técnico, podendo este acumular a função de Fiscal Requisitante.
- 27.2.3. Preposto
- 27.2.4. O Preposto será o profissional designado pela Contratada para receber as Ordens de Serviço, estimar o custo para sua realização e assegurar a execução dos serviços requeridos.
- 27.2.5. Deverão ser alocados em número necessário e suficiente para dar adequada vazão ao atendimento às Ordens de Serviço dentro dos prazos estipulados.
- 27.2.6. Não podem estar alocados a quaisquer serviços desta contratação e deverão estar disponíveis de forma tempestiva e presencial sem dedicação exclusiva, nos dias úteis, no horário de 8h às 20h, durante toda a execução contratual, bem como estar acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- 27.2.7. Constitui encargo exclusivo da Contratada, suportar todos os ônus para a remuneração destes profissionais. Assim, o CONTRATANTE não remunerará em nenhuma hipótese, sob nenhuma justificativa ou fundamento, a Contratada pela atividade do preposto.
- 27.3. O preposto será o responsável por:
- 27.3.1. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da Contratada envolvidos na execução de cada Ordem de Serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos.
- 27.3.2. Realizar o recebimento das Ordens de Serviço dentro dos prazos estabelecidos em cada Tarefa.
- 27.3.3. Avaliar o prazo requerido e dimensionar a alocação dos profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviço.
- 27.3.4. Informar o(s) profissional(is) da Contratada que será(ão) o(s) responsável(is) pelo atendimento da Ordem de Serviço.
- 27.3.5. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário.

- 27.3.6. Estimar o custo das Ordens de Serviço quando couber.
- 27.3.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço.
- 27.3.8. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço.
- 27.3.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço ao CONTRATANTE.
- 27.3.10. Atuar como representante da Contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- 27.3.11. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- 27.3.12. Prestar todas as informações ao CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas.
- 27.3.13. Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.
- 27.3.14. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função de preposto, será também, responsável pela CONTRATADA por mensalmente, com base nas informações estratificadas durante a vigência da contratação e enviadas pela CONTRATANTE, validar, consolidar e:
- 27.3.15. Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços com o objetivo de validar os indicadores;
- 27.3.16. Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não tenha sido atingido;
- 27.3.17. Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.
- 27.3.18. **Fiscal Administrativo**
- 27.3.19. A execução dos serviços será acompanhado pelo fiscal administrativo, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções administrativos.
- 27.3.20. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela Contratada para as Ordens de Serviço demandadas;

## 28. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 28.1. Execução dos serviços

- 28.1.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 28.1.2. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 28.1.3. Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de entrega e análise do Relatório Mensal dos Níveis de Serviços, onde serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.

### 28.2. Ordem de Serviço

- 28.2.1. O requerimento do objeto contrato se dará sempre por intermédio da Ordem de Serviço – OS , a qual deve levar em consideração os itens existentes no Catálogo de Serviços, além de conter as seguintes informações:
- 28.2.2. Identificação do serviço;
- 28.2.3. Volume de serviços demandados, quando couber;
- 28.2.4. Quantificação do serviço mensal ou do serviço eventual sob demanda em HST (hora de serviço técnico especializado);
- 28.2.5. Prazos de início e término da execução do serviço;
- 28.2.6. Local de execução do serviço;
- 28.2.7. Critérios de validação do serviço;
- 28.2.8. Níveis de serviço a serem cumpridos de cada atividade prevista no Catálogo de Serviços referente àquela Ordem de Serviço;
- 28.2.9. Responsáveis por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE.
- 28.2.10. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante em cada Ordem de Serviço, podendo ser de duas modalidades:
- 28.2.10.1. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução informados na Ordem de Serviço;
- 28.2.10.2. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto entregue pela CONTRATADA.
- 28.2.11. A CONTRATANTE verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela CONTRATADA dos critérios de validação estabelecidos, validando ou rejeitando a Ordem de Serviço.
- 28.2.12. Ao final de cada mês, será definido o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço encerradas no período, calculado conforme a fórmula caso seja necessário:
- 28.2.13. 
$$IR = NR / (NR + NV)$$
, onde:
- 28.2.14. IR: Índice de Rejeição, sendo que o valor do resultado será apresentado como índice percentual será considerado conforme Tabela 1, deverá estar no mínimo de 0,9 = 90%. (Ex: 0,9 = 0,9%);
- 28.2.15. NR: Número de rejeições em Ordens de Serviço no mês;
- 28.2.16. NV: Número de Ordens de Serviço validadas no mês.
- 28.2.17. Este índice será utilizado para composição do cálculo do faturamento mensal, conforme previsto no Termo de Referência.
- 28.2.18. **Modelo de Operação e Fluxo de Execução dos Serviços**
- 28.2.19. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço
- 28.2.20. O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado de forma eletrônica pela CONTRATANTE.
- 28.2.21. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos demandantes dos serviços, autorizados a solicitá-los à CONTRATADA.
- 28.2.22. Após o envio de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá efetivar o seu recebimento e realizar a prestação de serviços, não sendo admitida a recusa injustificada na realização de qualquer dessas obrigações.
- 28.2.23. **Execução das Ordens de Serviço**
- 28.2.24. Toda e qualquer atividade deverá estar prevista no Catálogo de Serviços e realizada única e exclusivamente por intermédio da Ordem de Serviço, a qual deverá ser encaminhada pela CONTRATANTE a CONTRATADA para execução dos serviços, não podendo ser solicitada qualquer atividade adicional ou complementar após a execução dos serviços.
- 28.2.25. Quando do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviço, de acordo com o prazo estabelecido em cada atividade.

28.2.26. A CONTRATADA deverá concluir a Ordem de Serviço somente após a execução completa de todas as atividades requeridas, dentro dos prazos estabelecidos.

28.2.27. Concluída a execução, a CONTRATADA deverá encaminhar a Ordem de Serviço a CONTRATANTE para a validação do serviço executado.

**28.2.28. Validação e Encerramento das Ordens de Serviço**

28.2.29. Ao receber a Ordem de Serviço da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, realizar a sua validação e encerramento.

28.2.30. Esta validação compreende a análise dos produtos ou resultados gerados para os serviços, com base nos critérios definidos em cada Ordem de Serviço, e a verificação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos para cada tarefa, com a confirmação ou não das reduções previstas pelo não cumprimento destes níveis.

**28.2.31. A validação da Ordem de Serviço poderá gerar os seguintes resultados:**

28.2.32. OS Validada: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos e resultados da Ordem de Serviço. A OS Validada será considerada concluída, considerando-se como data de entrega a data em que a CONTRATADA a disponibilizou para validação pela CONTRATANTE.

28.2.33. OS Rejeitada: quando forem identificados resultados que expressamente impeçam a validação, fundamentada em descumprimento de um ou mais itens amplamente declarados na Ordem de Serviço solicitada pela CONTRATANTE, demandando correção para a CONTRATADA. A OS Rejeitada será devolvida à CONTRATADA para correção, sendo mantido o mesmo prazo para a execução do serviço.

28.2.34. Após as correções na OS Rejeitada, a CONTRATADA novamente a entregará a CONTRATANTE para validação. Sendo validada, a data de efetiva entrega da Ordem de Serviço corresponderá à data do registro da última entrega pela CONTRATADA.

28.2.35. A reincidência de rejeições para uma mesma Ordem de Serviço poderá ensejar o seu cancelamento por parte da CONTRATANTE, se assim julgar necessário. Neste caso, a OS será glosada em sua totalidade e não caberá qualquer ônus a CONTRATANTE sobre a Ordem Serviço cancelada.

28.2.36. A data solicitada para a entrega da Ordem de Serviço será comparada com a última data de entrega do serviço, para fins de verificação do cumprimento deste nível de serviço.

28.2.37. As correções realizadas pela CONTRATADA nas Ordens de Serviço validadas com restrições ou rejeitadas não geram ônus adicionais para a CONTRATANTE e deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos.

28.2.38. A validação individual da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção dos erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

28.2.39. Recebido e validado o serviço, a Ordem de Serviço será encerrada pelo Solicitante.

**28.2.40. Consolidação Mensal das Ordens de Serviço**

28.2.41. Para cada Ordem de Serviço será verificado o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, devendo ser aplicados, quando for o caso, os redutores correspondentes.

28.2.42. Ao final de cada mês será apurado o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

28.2.43. O Fiscal do Contrato efetuará a consolidação das Ordens de Serviço, elaborando o Relatório Mensal de Serviços modelo em anexo, que deverá conter:

28.2.44. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês com os respectivos redutores aplicados pelo não cumprimento dos níveis de serviço;

28.2.45. Índice de Rejeição das Ordens de Serviço apurado no respectivo mês;

28.2.46. Valor da fatura apurado.

28.2.47. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

**28.2.48. Solicitante das Ordens de Serviços**

28.2.49. O solicitante dos serviços é o servidor da CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:

28.2.50. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

28.2.51. Aprovar as Ordens de Serviço demandadas;

28.2.52. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;

28.2.53. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.

**28.3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E COMUNICAÇÃO - RACI**

28.3.1. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto ao CONTRATANTE em até 90 dias após a assinatura do contrato, sendo 45 dias para definição do papéis nos processos relacionados a MATRIZ RACI, os sistemas, aplicações, infraestrutura e negócios que precisarão estar contemplados e 45 dias para implementação em todas as disciplinas ITIL, de acordo com os seguintes atores:

28.3.2. Responsável pelo processo ou serviço;

28.3.3. Dono do processo ou serviço;

28.3.4. Consultado antes de ações e ou decisões;

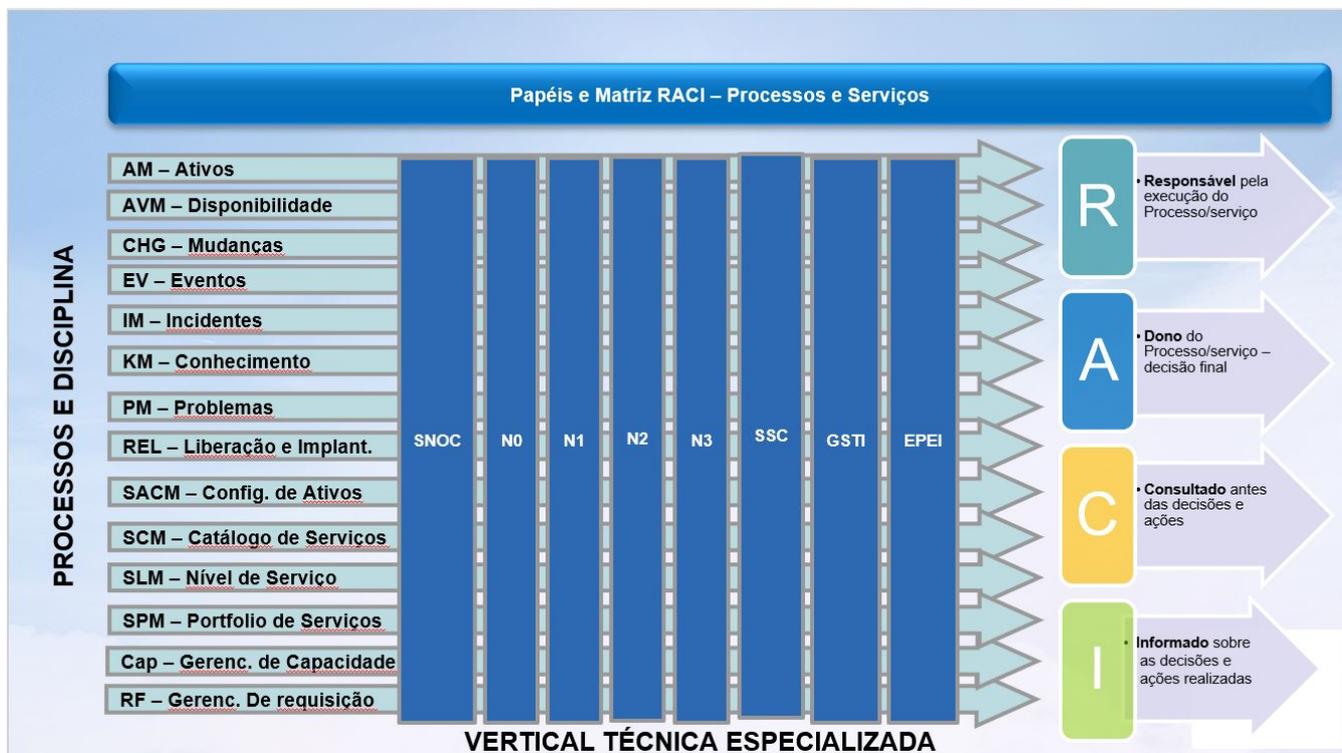
28.3.5. Informado sobre ações e ou decisões;

28.4. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto ao CONTRATANTE em até 90 dias após a assinatura do contrato, sendo 45 dias para definição dos papéis e processos de ESCALONAMENTO. A CONTRATANTE deverá indicar pelo menos uma pessoa para atuar junto a CONTRATADA, os tempos e os métodos de acionamento, de acordo com o:

28.4.1. Nível Operacional;

28.4.2. Nível Tático;

28.4.3. Nível Estratégico



28.4.4. Os serviços deverão ser entregues de acordo com os prazos acordados, nas condições e especificações estipuladas.

28.5. A contagem dos prazos se iniciará no dia seguinte à data da OS (Ordem de Serviços) com a definição dos serviços a serem realizados, os prazos estipulados poderão ser prorrogados por igual período, uma única vez, desde que justificada a necessidade, cabendo à equipe técnica da CONTRATANTE julgar o pedido.

28.6. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (**ANEXO II – Modelo de Ordem de Serviço**) como ferramenta principal de solicitação e gestão de demanda junto à CONTRATADA; enquanto o e-mail, ofício servirão de canal para a comunicação e evolução de situações no fluxo de trabalho exigido quando do fornecimento dos serviços estabelecidos.

28.7. Desta forma, a OS será executada e entregue ao DER-DF, que conferirá por e-mail ou via ferramenta de chamados provida por uma das partes (o canal adequado será definido mediante acordo entre as partes), que servirá como declaração formal de que os serviços prestados foram recebidos para posterior atestação técnica e recebimento definitivo.

28.8. Entretanto, cabe ressaltar que a Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, ou seja, quando todos os entregáveis forem entregues com a qualidade demandada, devidamente aprovada e atestada pelo Gestor do contrato, portanto, ficando sujeita a análise de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço exigidos descritos no Termo de Referência.

28.9. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço ou de um lote de Ordens de Serviço executados no mês de referência da prestação dos serviços, a CONTRATADA consultará o Gestor, que avaliarão e aprovarão os serviços realizados.

#### 28.10. RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO

28.10.1. A CONTRATADA deve apresentar, por seus representantes, os seguintes relatórios para acompanhamento dos serviços conforme descrito na tabela abaixo:

Relatório	Conteúdo	Prazo de entrega a CONTRATANTE
Relatório de ocorrências	Relatório preliminar com as informações básicas, após ocorrência de qualquer irregularidade no ambiente da CONTRATANTE.	Até duas horas, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada e; No dia subsequente, deve apresentar relatório revisado/definitivo.
Relatório Diário	Relatório de passagem de turno com informações sobre a execução dos serviços, todas as ocorrências/incidentes do turno, ou qualquer outra irregularidade ou atividade realizada se for o caso.	Diário, conforme horários a serem definidos pela CONTRATANTE.
Relatório semanal de Serviços e Ocorrências	Relatório com informações sobre a execução dos serviços e resumo das ocorrências da semana, especialmente das mudanças	Semanalmente às segundas-feiras, contendo as informações referentes ao período de segunda-feira anterior a domingo.
Relatório mensal para controle de licenças	Relatório mensal para controle de licenças dos softwares dos ambientes e suas respectivas versões se for o caso.	Até as 18h00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.
Relatório mensal para controle de Ativos de TIC	Inventário atualizado para controle dos ativos de TIC sob a responsabilidade da CONTRATADA	Até as 18h00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.
Relatório mensal dos níveis de serviços	Relatório com informações sobre os indicadores/metabolos de níveis de serviços alcançados para cada célula com gráficos, planilhas, estatísticas e informações de evolução dos indicadores/ serviços, recomendações de melhorias técnicas e	Até as 18h00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.

Relatório	Conteúdo	Prazo de entrega a CONTRATANTE
	administrativas para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.	
Planilha Mensal de Indicadores	Contendo indicadores/metras de níveis de serviços alcançados para cada célula refletindo no faturamento.	Até as 18h00 do dia 3 do mês subsequente à prestação do serviço.
Documentação das atividades	Documentos operacionais e demais documentos descritivos dos processos, atividades e rotinas sob sua responsabilidade.	Atualização constante, sempre que ocorrerem alterações e; Revisão periódica sob demanda da CONTRATANTE.

28.10.2. Os relatórios devem ser assinados pelo(s) representante(s) da CONTRATADA e entregues em meio eletrônico e/ou magnético, nas versões editável e não editável, mediante depósito em “Repositório de Documentos” a ser definido pela CONTRATANTE.

28.10.3. Na eventualidade de indisponibilidade de acesso ao repositório poderá ser entregue em meio papel devidamente assinado pelos representantes da CONTRATADA e/ou por outro meio definido pela CONTRATANTE.

28.10.4. A Planilha Mensal de Indicadores (alínea 7 da tabela acima) deverá ser entregue, obrigatoriamente assinada pelo(s) representante(s) da CONTRATADA e da CONTRATANTE em função de que servem de base à verificação dos valores mensais a serem pagos à CONTRATADA.

28.10.5. Os relatórios de gerenciamento e acompanhamento dos serviços não são passíveis de remuneração (emissão de OS).

#### 28.11. FASE E PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

28.11.1. Esta fase se inicia a contar da data de assinatura do contrato e se presta a permitir a CONTRATADA se preparar para a contratação de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços nos termos dispostos, bem como para atender aos requisitos técnicos e/ou determinações legais a que esteja sujeita.

28.11.2. O Planejamento dos serviços técnicos especializados a ser utilizado na transição e implantação dos serviços deverá ser detalhado pela CONTRATADA da seguinte maneira de acordo com os seguintes objetivos:

28.11.3. Preparo da CONTRATADA para assunção dos serviços

28.11.4. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais com o Gestor, Fiscal e a respectiva equipe de técnicos da CONTRATANTE;

28.11.5. Vistoria nos ambientes computacionais da CONTRATANTE;

28.11.6. Apresentação do “Plano de Transição” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

28.11.7. Plano de Transição: deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de absorção dos serviços e implantação dos novos, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

28.11.8. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

28.11.9. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

28.11.10. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a atual empresa prestadora do serviço;

28.11.11. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

28.11.12. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

28.11.13. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

28.11.14. Apresentação da CONTRATADA e de suas equipes na TI da CONTRATANTE;

28.11.15. Entrega da documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da CONTRATANTE e providências de acesso físico às instalações da Centralizadora Nacional onde os serviços serão prestados;

28.11.16. Realização de oficinas para apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral da CONTRATANTE;

28.11.17. A CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise da CONTRATANTE.

28.11.18. Duração da Fase: 90 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato, podendo ser estendida para 45 (quarenta e cinco) dias, caso a CONTRATANTE autorize e entenda que não haverá prejuízo para a continuidade dos serviços.

28.11.19. A CONTRATANTE se reserva o direito de reduzir ou dispensar qualquer fase do “Plano de Transição dos Serviços” caso o provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades de operação tecnológica desenvolvidas na TI da CONTRATANTE.

#### 28.12. FASE E PLANO DE EXECUÇÃO

28.12.1. Esta fase se inicia com a o encerramento da implantação dos serviços, onde a CONTRATADA já implantou todo os serviços e assume integralmente a execução.

28.12.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar:

28.12.2.1. Apresentação do “Plano Mensal de Execução” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

28.12.2.2. Assunção pela CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços em sua totalidade;

28.12.2.3. Responsabilidade pela gestão dos eventos, incidentes, serviços e mudanças da CONTRATANTE e por descumprimento contratual dos níveis de serviço contratados para que se mantenha a disponibilidade dos serviços;

28.12.2.4. A CONTRATADA deverá entregar e apresentar o “Plano Mensal de Execução” a CONTRATANTE até a data de início efetivo da execução dos serviços, para aprovação, consolidação e integração aos demais serviços de Tecnologia da Informação, devendo contemplar todos os profissionais alocados e respectivos turnos de trabalho, de forma que haja uma concentração maior de profissionais nos horários de maior pico, atingindo os níveis de serviços estabelecidos.

28.12.2.5. O “Plano Mensal de Execução” dos serviços deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de execução e implantação dos serviços demandados para o mês, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

28.12.2.6. Identificação dos recursos profissionais para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

28.12.2.7. Identificação dos softwares que a CONTRATADA a seu único e exclusivo critério poderá utilizar dentro do ambiente computacional com o objetivo de realizar automação de processos e melhoria na qualidade da prestação de serviços.

28.12.2.8. Estruturas e atividades de gerenciamento da execução, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e fornecedores;

28.12.2.9. A CONTRATANTE analisará o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. No caso de não aprovação, a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do CONTRATANTE.

28.12.3. Qualquer alteração no “Plano Mensal de Execução” dos serviços e no quantitativo de profissionais por parte da CONTRATADA deverá ser justificada e comunicada a CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos para que seja realizada a previsão e adequação da infraestrutura necessária.

#### 28.13. FASE E PLANO DE ENCERRAMENTO

28.13.1. Fase de Encerramento: O plano de encerramento é fundamentado em uma única fase, a fase de encerramento, que se refere a finalização da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

28.13.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar:

28.13.2.1. Apresentação do “Plano de Encerramento” da execução dos serviços.

28.13.2.2. Execução da transição dos serviços ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

28.13.2.3. A CONTRATADA deverá entregar e apresentar e entregar o “Plano de Encerramento” dos serviços a CONTRATANTE no prazo de 90 (noventa) dias corridos anteriores ao término do contrato, ficando a CONTRATADA obrigada a reapresentá-lo sempre que houver alteração de um item.

28.13.2.4. O “Plano de Encerramento” deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

28.13.2.5. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

28.13.2.6. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

28.13.2.7. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

28.13.2.8. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

28.13.2.9. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

28.13.2.10. A CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do CONTRATANTE.

28.13.2.11. Duração da Fase: A execução do “Plano de Encerramento” deverá ser iniciada em no máximo 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

28.13.2.12. Em não havendo previsão de prorrogação contratual, a CONTRATANTE poderá a seu critério comunicar a CONTRATADA que será iniciado o processo de encerramento do contrato, após o repasse dos conhecimentos específicos relacionados aos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

#### 29. REMUNERAÇÃO / CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

29.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

29.2. O valor do pagamento será mensal e será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

29.3. Remuneração e Faturamento dos Serviços

29.4. Serão consideradas no cálculo do faturamento todas as Ordens de Serviços concluídas no mês.

29.5. O valor total do faturamento levará em conta a apuração dos níveis de serviço e do Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

29.6. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado de acordo com o cálculo do valor da fatura (VF) que obedecerá a seguinte fórmula:

$$VF = VV - (0,1 \times IR \times VV) - (VV \times INS)$$

Onde

VF é o valor da fatura mensal

VV é o valor validado, calculado como  $\sum_{i=1}^n OS_i$  (Valor OS – Valor redução NMS)

n é igual ao número de Ordens de Serviço validadas no mês

Valor OS é o valor orçado e aprovado para a execução de cada Ordem de Serviço

Valor redução de NMS é o valor financeiro das reduções aplicadas pelo não cumprimento dos níveis de serviço

IR é o índice de rejeição das Ordens de Serviço apurado, conforme regra prevista no item de Ordem de Serviço

INS é o índice de nível de serviço

29.7. As aplicações das reduções no valor dos serviços não isentarão a CONTRATADA das sanções administrativas previstas no contrato.

29.8. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto nos artigos 15 e 17 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008.

29.9. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos

29.10. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho

29.11. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para

realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

29.12. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

### 30. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E ESPECIALIDADES

30.0.1. O escopo da contratação é baseado na prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de datacenter e atendimento ao ambiente corporativo com fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TIC que forneça barramento de automação e inteligência artificial e integração de canais de atendimento humanizado e automatizado de acordo com os seguintes assuntos, conforme a seguir:

30.0.2. **N0 - Atendimento sem interação humana nível 0:** serviço de gerenciamento e inteligência artificial de TIC com fornecimento de solução tecnológica de atendimento e governança dos serviços de TIC que funcione como barramento de integração de canais de atendimento automatizado e robótico, processos, infraestrutura e negócio;

30.0.3. **SNOC – Serviço de inteligência e Observabilidade com monitoramento preditivo e gerenciamento autônomo de Rede e Segurança de forma Preditiva:** prestação de serviços de monitoramento preditivo e gerenciamento autônomo à rede e segurança com e sem interação humana atuando com fornecimento de solução que permita a o monitoramento, gerenciamento de ativos, performance de aplicações e automação do processo de observabilidade, inicialização, configuração e provisionamento dos serviços, análise de vulnerabilidades, tratamento de incidentes e resposta à ataques;

30.0.4. **N1 – Serviço de Multiexperiência do Usuário com atendimento por meio de intervenção humana ou robótica de nível 1:** prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1 por meio da central de serviços (service desk) com fornecimento de solução tecnológica de gestão de atendimento e barramento de integração de omnichannel para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto e ou por meio de videoconferência;

30.0.5. **N2 - Atendimento de Campo e Logística com intervenção humana nível 2:** prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2 de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, envolvendo todas as unidades administrativas, parque rodoviário, distritos e batalhões;

30.0.6. **N3 – Serviço de Resiliência da Saúde Operacional com intervenção humana nível 2 e 3:** prestação de serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de datacenter de nível 2 e 3 de forma remota e presencial nas dependências da CONTRATADA e CONTRATANTE, envolvendo as unidades administrativas com Datacenter, especializada nas seguintes torres de:

30.0.6.1. Armazenamento e Backup

30.0.6.2. Virtualização e Nuvem

30.0.6.3. Servidores, Sistemas operacionais e Serviços

30.0.6.4. Rede e Conectividade

30.0.6.5. Segurança da Informação

30.0.6.6. **SSC – Sustentação de Sistemas Corporativos e Evolução Sistêmica:** prestação de serviços de atendimento, sustentação, suporte, parametrização, customização dos sistemas corporativos de nível 2 e 3 de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, envolvendo a SEDE, especializada nas seguintes torres de:

30.0.6.7. Sistemas Estruturantes do Governo

30.0.6.8. Sistemas Adquiridos

30.0.6.9. Sistemas Sustentados pela CTINF

30.0.6.10. Banco de Dados: Administração e BI (ETL e Tunning)

30.0.6.11. **GSTI - Governança dos Serviços de TI:** fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, governança de TI e de visibilidade com painéis e dashboards com prestação de serviços por meio de mão de obra especializada nas seguintes torres:

30.0.6.12. Processos

30.0.6.13. Qualidade

30.0.6.14. Conhecimento

30.0.6.15. Proteção de Dados

30.0.6.16. Programas e Projetos

30.0.6.17. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

### 31. DA ESTRUTURA DA CENTRAL DOS SERVIÇOS

31.1. Para o melhor gerenciamento do serviço mensal de que deverá ser prestado de forma contínua e ininterrupta, foram definidos os "Centros de Serviços" que obedecem um agrupamento de serviços especializados por natureza e por assuntos técnicos específicos, com características, níveis e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de conhecimento, organização, metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados, denominado: "Central";

31.2. A CONTRATADA deverá observar as condições e regras para cada centro de serviço, de forma a refletir a precificação e a planilha de custos e formação de preços de forma global e garantir a melhor configuração e performance desta contratação, por se tratar de objeto único.

31.3. Todas as centrais atuam de forma individualizada entre si, em virtude de:

I - suas especificidades;

II - local de atuação;

III - tipo de prestação de serviços;

IV - da cobertura horária;

V - das características de execução dos serviços de cada uma delas;

VI - da matriz de acesso lógico;

VII - do acesso físico para determinadas atividades; e

VIII - do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.

31.3.1. Para fins de elucidação do Modelo de Execução apresenta-se a seguir a tabela demonstrativa com as especificações das centrais de serviços e suas composições por escopo de serviços, salientando-se que todas as centrais de serviços se caracterizam por prestação de serviços de atividades contínuas a serem prestadas mensalmente, conforme coberturas, tipo de prestação de serviços, local de atuação e especialidades:

ITEM - ESPECIFICAÇÃO	Centro de Serviços	Escopo de atuação - Especialidades	Local de Atuação	Tipo de Prestação e Canal	Cobertura Horária	NMS
----------------------	--------------------	------------------------------------	------------------	---------------------------	-------------------	-----

42.1.	Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente	N0 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de Nível 0 sem interação humana	Nas dependências da CONTRATADA ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE	fornecimento da solução de gerenciamento de serviços e projetos e da central telefônica 0800 (URA), ChatBot e Solução de Integração com Inteligência Artificial Cognitiva	24X7X365 para disponibilidade da solução e abertura de chamados	INDN0-DIS-ITSM INDN0-DIS-URA INDN0-DIS-BOT INDN0-DIS-GER
42.123.	Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança	SNOC - Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter	01 (uma) jornada de trabalho de forma remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento da solução de monitoramento de infraestrutura e de performance de aplicações e mão de obra remota compartilhada	07:00 às 19:00hs (com interação humana) e 24X7X365 para monitoração sem interação humana	INDSNOC-DIS-GER INDSNOC-DIS-ATI INDSNOC-INC
42.124.	Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário	N1 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de 1º Nível com intervenção humana remota	02 (duas) jornadas de trabalho simultâneas de forma remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento de serviço remoto compartilhado	07:00 às 19:00h	INDN1-TME INDN1-TMA INDN1-TMRR
42.125.	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades	N2 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de 2º Nível com intervenção humana presencial	04 (quatro) jornadas de trabalho simultâneas de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de serviço presencial compartilhado dentro da central nas dependências da CONTRATANTE	08:00 às 18:00h	INDN2-TMR-SEDEUN INDN2-TMS-SEDEUN
42.126.	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER	N2 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de 2º Nível com intervenção humana presencial	01 (uma) jornada de trabalho de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de serviço presencial dedicada dependências da CONTRATANTE sem compartilhamento	07:00 às 19:00h	INDN2-TMR-VIP INDN2-TMS-VIP
42.127.	Central de Suporte à Infraestrutura (Resiliência da Saúde Operacional)	N3 - Armazenamento - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível	01 (uma) jornada de trabalho com atuação remota nas dependências da CONTRATADA	fornecimento de serviço remoto compartilhado dentro da central. A atuação presencial se fará necessária sempre que houver a demanda interação física com o ambiente do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal	08:00h às 18:00h para atuação de demandas e serviços  24X7X365 para atuação de incidentes com indisponibilidade	INDN3-DIS INDN3-INC INDN3-REQ
		N3 - Segurança da Informação - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível	01 (uma) jornada de trabalho com atuação remota nas dependências da CONTRATADA			
		N3 - Backup - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível	01 (uma) jornada de trabalho com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE			
		N3 - Rede e Conectividade - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis	01 (uma) jornadas de trabalho com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE			
		N3 - Servidores e Sistema Operacional Linux, Virtualização e Serviços - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível	01 (uma) jornadas de trabalho com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE			
N3 - Servidores e Sistema Operacional Windows Server, Virtualização e Serviços - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível	01 (uma) jornada de trabalho com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de serviço presencial compartilhada dentro da Central nas dependências da CONTRATANTE	07:00h às 19:00h para atuação de demandas e serviços  24X7X365 para atuação de incidentes com indisponibilidade			
42.128.	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos	SSC - Sistemas Estruturantes de Governo, Sistemas Adquiridos, Sistemas Sustentados pela CTINF	04 (quatro) jornadas de trabalho simultâneas com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de serviço presencial compartilhada dentro da Central nas dependências da CONTRATANTE	08:00h às 18:00h	INDSSC-REQ INDSSC-TMR INDSSC-BDDIS INDSSC-BDREQ INDSSC-BDTMR
		SSC - Banco de Dados – Administração, sustentação, suporte e Análise, Integração e Extração de Dados	02 (duas) jornadas de trabalho simultâneas com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE			
42.129.	Central de Serviços de Governança e Melhoria Contínua	GSTI – Governança dos Serviços de Melhoria Contínua de Processos, Qualidade,	01 (uma) jornada de trabalho com atuação presencial nas	fornecimento de serviço presencial compartilhada dentro da Central nas	08:00h às 18:00h	INDGSTI-ATU INDGSTI-REQ INDGSTI-PROJ INDGSTI-TMR

		Conhecimento, Proteção de Dados, Programas e Projetos, Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)	dependências da CONTRATANTE	dependências da CONTRATANTE		
42.130.	Central de Arquitetura e Engenharia	ARQENG - Arquitetura e Engenharia com implementação, mudanças, hiperautomação, customização, parametrização, proteção de dados, e processos e projetos de armazenamento e backup, virtualização, servidores, sistemas operacionais, rede e conectividade, segurança e banco de dados	Nas dependências da CONTRATADA e eventualmente nas dependências da CONTRATANTE sempre que for demandado	Serviço eventual sob demanda com consumo de HST	08:00h às 18:00h	INDARQENG-REQ INDARQENG-PROJ

### 32. DETALHAMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

32.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.

32.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

32.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, onde constem os indicadores/metras de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

32.4. O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início da efetiva execução dos serviços.

32.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e ajustes dos serviços prestados, desde que a CONTRATADA não recuse o recebimento de nenhuma Ordem de Serviço.

32.6. Neste período, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos sofrerão a flexibilização prevista no item período de estabilização.

32.7. A CONTRATANTE a qualquer momento pode ter acesso às ferramentas de monitoração, suporte, administração e gestão do ambiente e dos serviços, sem que isso gere ônus para a CONTRATANTE.

32.8. **Abaixo a tabela que será utilizada para desconto na fatura mensal:**

Nº	Sigla-ID	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida	Regra para Desconto	Central de Serviços
1	INDNO-DIS-ITSM	Índice de Disponibilidade da Solução de ITSM	Tempo de Disponibilidade da Solução ITSM, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 1 % na fatura	Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente
2	INDNO-DIS-URA	Índice de Disponibilidade da Central Telefônica e URA	Tempo de Disponibilidade da Solução Central Telefônica com URA, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura	
3	INDNO-DIS-BOT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Chatbot	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura	
4	INDNO-DIS-AUT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Automação dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,4 % na fatura	
5	INDNO-DIS-GER	Índice de Disponibilidade das soluções de gerenciamento e automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura	
6	INDSNOC-DIS-GER	Índice de Disponibilidade das soluções de Monitoramento gerenciamento do SNOOC	Tempo de Disponibilidade da Solução gerenciamento do SNOOC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 1,5% percentuais menores, será descontado 1 % na fatura	Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança
7	INDSNOC-DIS-ATI	Índice de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques	Tempo de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 1,5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	

8	INDSNOC-INC	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	Minutos	15	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
9	INDN1-TME	Índice do Tempo Médio de Espera	TME = Tempo de Médio de Espera das ligações em 60 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário – N1
10	INDN1-TMA	Tempo Médio de Atendimento	Tempo de Médio de Atendimento presencial em 900 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
11	INDN1-TMRR	Tempo Médio de Registro das Requisições	Tempo de Médio de Atendimento de Registro de Incidentes, Ocorrências e Requisições em 30 minutos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
12	INDN2-TMR-SEDEUN	Tempo Médio de Resposta para Início de Atendimento do DER (Sede e Unidades)	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 4 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades – N2
13	INDN2-TMS-SEDEUN	Tempo Médio de Solução Paliativa ou Definitiva das do DER (Sede e Unidades)	Tempo de Médio de Resolução definitiva e ou paliativa em 8 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
14	INDN2-TMR-VIP	Tempo Médio de Início de Atendimento dos usuários VIP's	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 01 hora, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER – N2
15	INDN2-TMS-VIP	Tempo Médio de Solução Paliativa ou Definitiva do atendimento dos usuários VIP's	Tempo de Médio de Resolução definitiva e ou paliativa em 4 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
16	INDN3-DIS	Índice de Disponibilidade do ambiente de datacenter	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100%	Para cada 0,7% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	Central de Atendimento a infraestrutura de datacenter – N3
17	INDN3-INC	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
18	INDN3-REQ	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 2 horas dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura	
19	INDSSC-REQ	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 15 dias corridos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos
20	INDSSC-TMR	Índice de Tempo Médio resolução definitiva e/ou entrega	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
21	INDSSC-BDDIS	Índice de Disponibilidade de Banco de Dados	Tempo de Disponibilidade do Banco de Dados, dividido pelo tempo total de operação destes serviços dentro do mês, vezes cem.	% (Percentual)	100	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	
22	INDSSC-BDREQ	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 5 dias corridos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
23	INDSSC-BDTMR	Índice de Tempo Médio resolução	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo	% (Percentual)	100	Para cada 5% percentuais menores,	

		definitiva e/ou entrega	tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês			será descontado 0,1 % na fatura	
24	INDGSTI-ATU	Índice de atualização das informações disponibilizadas	Número de itens de configuração, relatórios, banco de conhecimento, dashboards, projetos, inventários dividido pelo número de itens totais cadastrados, vezes cem* No caso da informação não necessitar ser atualizada, a CONTRATADA deverá implantar rotina de validação mensal da informação com atualização.	% (Percentual)	100	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	Central de Governança dos serviços de melhoria contínua
25	INDGSTI-REQ	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 72 horas	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
26	INDGSTI-PROJ	Índice de atendimento de projeto especiais em até 15 dias	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	
27	INDGSTI-TMR	Índice de Tempo Médio resolução definitiva e/ou entrega	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura	
28	INDARQENG-REQ	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 48 horas	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura	Central de Arquitetura e Engenharia
29	INDARQENG-PROJ	Índice de início de atendimento de projetos especiais em até 15 dias	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura	
30	INDCONT-PER	Índice de permanência dos talentos	Quantidade de trocas de talentos realizadas em relação ao mês anterior na central dos serviços	Qtde	0	Acima de 1 (uma) troca, para cada incidência será descontado 2 % na fatura	GERAL

### 33. SANÇÕES E MULTAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

33.1. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso na prestação dos serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

#### 33.2. Período de estabilização

33.2.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de estabilização, no qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar as adequações progressivas de seus serviços e atingir, ao término deste período, o desempenho requerido. Esta flexibilização está restrita aos limites abaixo destacados:

33.2.2. Para o **primeiro mês** de execução, atingir, no mínimo, **70%** (setenta) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (vinte por cento);

33.2.3. Para o **segundo mês** de execução, atingir, no mínimo, **80%** (oitenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (quinze por cento);

33.2.4. Para o **terceiro mês** de execução, atingir, no mínimo, **90%** (noventa e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento);

33.2.5. A partir do **quarto mês** de execução, atingir **100%** (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados;

33.2.6. Caso haja prorrogação da vigência contratual não haverá novo período de estabilização.

### 33.3. Descontos e Multas

33.3.1. O resultado do cálculo do Índice de Nível de Serviço será utilizado para aplicação da penalidade administrativa de multa, quando do descumprimento dos níveis de serviços contratados.

33.3.2. Obtido o Índice do Nível do Serviço, poderão incidir sobre o valor da fatura mensal multas que serão calculadas conforme as faixas de enquadramento do Índice de Nível de Serviço, a seguir demonstrado:

INS	MULTA
INS ≤ 15	Não se aplica
15 < INS ≤ 30	2% da fatura mensal do CONTRATO
30 < INS ≤ 40	4% da fatura mensal do CONTRATO
40 < INS ≤ 50	6% da fatura mensal do CONTRATO
50 < INS ≤ 60	8% da fatura mensal do CONTRATO
INS > 60	10% da fatura mensal do CONTRATO

33.3.3. O percentual de multa mensal fica limitado a 10% da fatura do mês.

33.3.4. A incidência de multas não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas outras obrigações da CONTRATADA conforme previsão contratual.

33.3.5. Cada incidência de descumprimento será considerada na soma do INS para aplicação de multa, inclusive a soma de descumprimento das faixas percentuais:

33.3.6. Ex: Meta Exigida:100%. Regra para desconto: Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura, sendo o atingimento 90%. Neste caso houve 4 vezes o descumprimento, ou seja, neste o INS obteve 4 índices na sua incidência, logo não será aplicado multa por ser inferior a 15.

## 34. SANÇÕES APLICÁVEIS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 34.4. Das Espécies

34.4.7. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o **Decreto nº 26.851**, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006 e 36.974/2015:

34.4.8. I - advertência;

34.4.9. II - multa; e

34.4.10. III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

34.4.11. para a licitante e/ou contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

34.4.12. IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar 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 com base no inciso anterior.

34.4.13. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

### 34.5. Da Advertência

34.5.14. A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, seja quando o descumprimento da obrigação ocorrer durante o procedimento licitatório ou na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

### 34.6. Da Multa

34.6.15. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada pelo ordenador de despesas do DER-DF, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

34.6.16. I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

34.6.17. II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

34.6.18. III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;

34.6.19. IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

34.6.20. V- 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

34.6.21. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3o do art. 86 da Lei nº 8.666/93, observada a seguinte ordem:

34.6.22. I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

34.6.23. II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

34.6.24. III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

34.6.25. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

34.6.26. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

34.6.27. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

34.6.28. I - o atraso não superior a 05 (cinco) dias; e

34.6.29. II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

34.6.30. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

34.6.31. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do subitem 11.3.1.

34.6.32. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 11.3.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

#### 34.7. **Da Suspensão**

34.7.33. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

34.7.34. I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pelo DER-DF, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

34.7.35. II - por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

34.7.36. III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e

34.7.37. IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

34.7.38. apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

34.7.39. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

34.7.40. receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

34.7.41. A penalidade de suspensão será aplicada pelo Diretor Geral do DER-DF e será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

34.7.42. O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

#### 34.8. **Da Declaração de Inidoneidade**

34.8.43. A declaração de idoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado, à vista dos motivos informados na instrução processual.

34.8.44. A declaração de idoneidade prevista neste TR permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

34.8.45. A declaração de idoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinados ou vinculados ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante disposto no art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

#### 34.9. **Do Assentamento em Registros**

34.9.46. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

34.9.47. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

#### 34.10. **Da Sujeição a Perdas e Danos**

34.10.48. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

### 35. **DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO**

35.0.1. O artigo 23 § 1º da Lei nº 8.666/93 exige o parcelamento do objeto da licitação, desde que haja viabilidade técnica e econômica para tal.

35.0.2. O objeto é a contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de suporte técnico às infraestruturas de TIC da Autarquia, envolvendo o ambiente computacional de infraestrutura de servidores e aos seus sistemas.

35.0.3. Trata-se de prestação de serviço específico, com objetivo de integrar os serviços de SNOG, N1, N2, N3 e GSTI e tecnologias e manter a alta disponibilidade do ambiente. A rápida interação entre os profissionais e as soluções utilizadas envolvidas nesta contratação é fundamental para garantir pleno funcionamento dos serviços contratados.

35.0.4. Uma maior divisão da contratação, poderia acarretar riscos de não integração entre as partes contratadas, gerando alto tempo de resposta a incidentes e prejuízos às atividades do DER-DF, além de conflito de responsabilidade entre os diversos envolvidos, dificultando a gestão dos contratos e serviços.

35.0.5. A divisão do objeto em lotes não agrega benefício, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. Adicionalmente, a contratação ensejada não afasta o princípio da economicidade nem da competitividade, ao contrário, além de possibilitar a facilidade de repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE, por meios metodológicos únicos, mitiga atrasos e retrabalhos oriundos de contratações distintas.

35.0.6. Portanto, a contratação pretendida deve ser em **LOTE ÚNICO**, pois o DER-DF dispõe de força de trabalho reduzida, no momento possui apenas 10(dez) servidores que atuam na Coordenação de Tecnologia da Informação, com vários contratos a serem fiscalizados, serviços e/ou funcionalidades a serem implantadas e demais atividades do dia a dia relacionadas à infraestrutura de TI, por este motivo, é vedado o parcelamento ou divisão da contratação por lotes.

35.0.7. Frente ao exposto, o objeto deste Estudo Técnico **não é parcelável**. Por fim, a distribuição

### 36. **MINUTA DA PROPOSTA COMERCIAL/PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

36.1. A proposta de preço da LICITANTE deverá ser elaborada conforme modelos constante no **ANEXO IX MINUTA DA PROPOSTA COMERCIAL**, observando as previsões da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas atualizações, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação de Comunicação para os órgãos do SISP.

### 37. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

#### 37.2. **Caracterização da Solução**

37.2.1. A contratação, considerada comum nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002 c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, tem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente especificados e definidos, por meio de especificações usuais do mercado e por haver algumas empresas que oferecem esse tipo de serviço.

### 37.3. Tipo de Licitação

37.3.2. O tipo de licitação é MENOR PREÇO GLOBAL, que constituir-se-á no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

### 37.4. Modalidade de Licitação

37.4.3. Este documento foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública; Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos produtos e serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos;

37.4.4. Destaca-se também a observação a observação da legislação específica exarada no Decreto Normatizador n. 7.174 de 12 de maio de 2010 que disciplina condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para os órgãos e entidades sob controle da União;

37.4.5. Há de se citar também, as Instrução Normativa n. 04, de 2014 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que regulamenta os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência;

37.4.6. Deste modo, o presente documento contém os elementos básicos e essenciais determinados pela legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participarem do certame licitatório na preparação da documentação e na elaboração da proposta;

37.4.7. O serviço que constitui o Objeto deste Planejamento enquadra-se no conceito de bem comum, nos termos do conceito inovado no Decreto n. 7.174/2010, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida e ainda verificou-se que este serviço é prestado comercialmente por mais de uma empresa no mercado;

37.4.8. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, em observância ao Art. 4º do Decreto nº 5.450/05, devido ao fato de que os bens e serviços são considerados comuns, conforme as características previstas no Art. 1º da Lei nº 10.520/02

### 37.4.9. Critérios técnicos de julgamento da proposta

37.4.10. Será aceita a proposta de menor valor global e que esteja de acordo com o Termo de Referência, Edital e anexos.

37.4.11. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91)

## 38. VISTORIA

38.5. As LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações do DER-DF, sediado em Brasília-DF. Tal vistoria deve ser agendada em horário comercial do órgão.

38.6. O agendamento de visita deverá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório.

38.7. A vistoria técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da abertura do processo licitatório.

38.8. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 3111-5549, ou presencialmente no Edifício Sede do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, localizado no endereço: SAM Bloco C - Setor Complementares - Ed. Sede do DER-DF - CEP: 70.620.030 - Brasília-DF, mencionando o número do Edital, as informações de contato da Empresa Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

38.9. Quanto à vistoria do local dos serviços, as licitantes devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento do serviço.

38.10. Para a realização de vistoria, será exigido da licitante assinatura de Termo de confidencialidade, conforme modelo constante no **ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, no qual a licitante se compromete a não divulgar as informações confidenciais da Autarquia.

38.11. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

38.12. Efetuada a vistoria será lavrada e assinado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo constante no **ANEXO IV - TERMO DE VISTORIA**.

38.13. Caso opte por não realizar vistoria, a Licitante deverá apresentar oportunamente, anexo à sua proposta e habilitação técnica, o Termo de Não Vistoria, preenchido e assinado, de acordo com o modelo constante no **ANEXO V - TERMO DE NÃO VISTORIA**.

## 39. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

39.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com no mínimo 50% do objeto, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado conforme **ANEXO VI - CENÁRIO PRETENDIDO ( ESTIMADO)**.

39.2. Os atestados de pessoa jurídica de direito privado serão desconsiderados caso não apresentem firma reconhecida do declarante.

39.3. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados de forma detalhada, o nome e cargo do declarante.

39.4. O atestado de capacidade técnica submetido à diligência, quando invalidado pela falta de comprovação da execução dos serviços nele contidos, ensejará à empresa que o apresentou, a imediata desclassificação do presente processo licitatório, além de possível aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.

39.5. Antes da habilitação do Licitante vencedor, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

39.6. Deverá ser apresentado o Atestado de Vistoria ou de Não-Vistoria, assinado pela equipe técnica de Infraestrutura do DER, declarando ter conhecimento dos locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe CONTRATADA.

39.7. Apresentar Declaração relativa à determinação contida no art 3º da Resolução n 07 (18/10/2005) do Conselho Nacional de Justiça, com nova redação dada pela Resolução nº 09-06/12/2005;

39.8. Apresentar Atestado Técnico de instalação, configuração, fornecimento, gerenciamento, governança e melhoria contínua de solução informatizada para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), certificada PinkVerify em 05 (cinco) disciplinas de processos ITIL conforme listadas abaixo:

39.8.1. **CHG** = Change Management - Gestão de Mudanças;

39.8.2. **IM** = Incident Management - Gerenciamento de Incidentes;

39.8.3. **KM** = Knowledge Management - Gestão do conhecimento;

39.8.4. **PM** = Problem Management Gerenciamento de Problemas;

39.8.5. **AM** = Asset Management - Gerenciamento de Ativos.

39.9. Apresentar Atestado de Capacidade Técnica em Projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Serviços tendo implantado os processos de gestão de serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), os quais deverão ser explicitados, em conformidade com pelo menos uma das seguintes normas brasileiras NBR ISO 20.000, NBR ISO-17799 ou ISO 270001, com central telefônica utilizando recursos de URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e sistema eletrônico de gravação digital e solução de gestão de atendimento integrado a solução de telefonia, contemplando o atendimento à incidentes e serviço de suporte com acesso remoto;

39.10. Apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprove a prestação de serviço como Central de Serviços, Atendimento ao Usuário e Suporte de Datacenter no período mínimo de 15 (quinze) meses de execução, e que, dentre os serviços de suporte estejam inclusos pelo menos 50% conforme tabela abaixo dos quantitativos existentes estimados:

39.10.1. 1.800 usuários;

39.10.2. 9.350 chamados anuais;

39.10.3. 560 Número de Dispositivos Móveis (Celular, tablets e periféricos);

39.10.4. 530 equipamentos para usuário de telefonia fixa;

39.10.5. 232 impressoras e scanners;

39.10.6. 700 estações de trabalho (desktop, workstations e notebooks ) configurados com sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, Linux;

39.11. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização de implementação e integração de barramentos de serviços utilizando a integração do ITSM com pelo menos 3 canais (URA / Chatbot / E-mail ou mensageria mobile a exemplo de Telegram, Whatsapp) e automação destes canais por meio de Inteligência artificial;

39.12. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no fornecimento, implementação, sustentação e evolução dos canais de atendimento utilizando o serviço e ou solução de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot).

39.13. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na execução dos serviços de suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas – VOIP ou telefonia tradicional, que envolvem infraestrutura lógica e física;

39.14. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de atendimento presencial e remoto a usuários de TI, pelo menos, 50% dos usuários e estações de trabalho, através de suporte remoto a estações de trabalho entre desktops, notebooks e tablets e seus periféricos, e Android ou IOS, visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço.

39.15. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, sustentação e operação assistida de automação de processos, infraestrutura e negócios de TI;

39.16. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, manutenção, sustentação e evolução do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento para os serviços de infraestrutura de 1º, 2º e 3º níveis, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas.

39.17. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização do gerenciamento e monitoramento de forma preditiva e robótica dos ativos, incluindo os ativos de rede, segurança, servidores, serviços e aplicações do ambiente tecnológico do órgão.

39.18. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação e manutenção de painéis e dashboards com o objetivo de transparência e visibilidade;

39.19. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização do gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico. Serviços de suporte de rede e ferramenta (s) de monitoramento de infraestrutura com visibilidade de rede e performance de aplicações.

39.20. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no serviços de gerenciamento e suporte a ativos de rede, segurança, storage, backup e servidores com pelo menos 50% do quantitativo de 16 servidores e 3 storages (Com capacidades totais de 390 Tb de armazenamento, 4,5 Tb de memória, 23 processadores com 214 núcleos), 30 Tb de backup's, 4 switches core's e 56 Switches camada 3;

39.21. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana X 365 dias por ano.

39.22. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência nos serviços de SOC ou NOC com monitoramento dos ativos de rede ou segurança de TI.

39.23. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2010 ou superior ou nuvem em caso do office365 ou GSuite Mail e Office / Workspace).

39.24. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de instalação, configuração, sustentação e suporte a servidores, configurados com os dois sistemas operacionais de baixa plataforma: Microsoft Windows Server e Linux com no mínimo um Cluster Windows. Sendo no caso do Linux, pelo menos 3 (três) destes 5 (cinco) distribuições: Redhat, Suse, Debian, CentOS e Ubuntu, com dois ou mais nós no cluster.

39.25. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de gerenciamento de virtualização e sustentação e suporte a máquina virtuais com no mínimo 50% do quantitativo de 130 máquinas virtuais em hyper-v;

39.26. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de instalação, configuração, sustentação, operação, suporte e gerenciamento a ambiente computacional de datacenter com no mínimo 2 (dois) clusters servidores ou no mínimo 2 (dois) servidores físicos configurados com ambiente de virtualização Hyper-V ou VMware ou Nutanix AHV, utilizando as funcionalidades de alta disponibilidade, HA e DRS.

39.27. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos e serviço de gerenciamento de identidades, Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory ou Open LDAP para ambiente com no mínimo 50% do quantitativo de usuários.

39.28. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de administração de servidores e serviços de rede e diretório, WINS e ou DNS e DHCP com configuração de zonas integradas com AD.

39.29. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados Microsoft SQL Server 2012 ou superior em ambiente de alta disponibilidade.

39.30. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem instalação, configuração, monitoramento, suporte e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2012 ou superior e no mínimo mais 3 (três) das seguintes plataformas para bancos relacionais SGBD Oracle, DB2, MariaDB, PostgreSQL, MySQL, Cassandra e MongoDB.

39.31. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores (Core, Distribuição, Acesso e Topo de Rack) e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes instalado;

- 39.32. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo implementações em IPv6 e roteamento OSPF e BGP;
- 39.33. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Load Balance em cluster, com funcionalidades de balanceamento de links de internet e aplicações.
- 39.34. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Firewall's do tipo NGFWs (Next Generation Firewall) em cluster, com funcionalidades de VPN, IPSEC, IPS, URL Filtering, decriptação de tráfego SSL e WAF;
- 39.35. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados) composta por hardware e ambiente de armazenamento de dados;
- 39.36. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ambiente com solução de backup (Tape Library) com tecnologia DAT, DLT ou LTO-4 ou superior ou backup em disco por meio de solução específica;
- 39.37. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup, com implementação em dois sites distintos, com funcionalidades de replicação de backup entre eles;
- 39.38. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.
- 39.39. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização em hiperautomação por meio de automação, parametrização, customização de processos, infraestrutura e negócios das rotinas organizacionais e corporativas por meio de ferramentas e tecnologias de inteligência artificial cognitiva.
- 39.40. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência no fornecimento, implementação, sustentação e evolução da infraestrutura do ambiente, processo e negócios por meio de serviços e soluções de:
- 39.40.1. Hiperautomação Cognitiva e Inteligência Artificial;
- 39.40.2. Automação de Processos Customizados e Geração de Telas;
- 39.40.3. Integração e Gerenciamento de Serviço de Gestão de Contratos / Planejamento de Aquisições de TI;
- 39.40.4. Integração e Gerenciamento de Projetos de TI;
- 39.40.5. Integração e Gerenciamento de Triagem dos Chamados de TI;
- 39.40.6. Integração e Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI;
- 39.41. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na automação do monitoramento, escalonamento, tomada de decisões e reativação dos serviços de infraestrutura, banco de dados e performance de aplicações e seus ativos por meio de ferramenta de inteligência artificial e hiperautomação, utilizando o conceito de AIOPS;
- 39.42. Serviços de instalação, configuração, sustentação, operação, suporte e gerenciamento a ambiente de aplicações utilizando as seguintes linguagens, ambientes e frameworks: PHP, Laravel, Java Script, CSS, Tomcat, Jboss, Wordpress, Linguagem SQL e ferramentas de edição de imagem e vídeo.
- 39.43. Declaração expressa, anexa a Proposta Comercial, que irá disponibilizar e apresentar obrigatoriamente profissionais técnicos habilitados, devendo tal comprovação ser apresentada até 30 dias após a assinatura do contrato, na(s) área(s) referida(s) tecnologias, detentor de responsabilidade técnica por trabalhos de características semelhantes, referentes a capacitação técnico-operacional, constantes na declaração:
- 39.43.1. 01 (um) profissional com certificação profissional PMP com no mínimo uma certificação e comprovação de 5 anos de experiência na área;
- 39.43.2. 04 (quatro) profissionais com certificação profissional ITIL Foundation V3 com no mínimo uma certificação e comprovação de 2 anos de experiência na área;
- 39.43.3. 01 (um) profissional certificação profissional Expert V3 ou Master V3 com no mínimo uma certificação e comprovação de 5 anos de experiência na área;
- 39.43.4. 01 (um) profissional com certificação profissional Cobit Foundation;
- 39.43.5. 01 (um) profissional com certificação profissional de Data Protection Officer em nível Practitioner;
- 39.43.6. 01 (um) profissional com certificação profissional MCSE ou MCITP: Enterprise Administrator com no mínimo uma certificação e comprovação de 5 anos de experiência na área;
- 39.43.7. 01 (um) profissional com certificação profissional de Linux (LPIC I / LPIC II / RHCD, RHCA) com no mínimo uma certificação e comprovação de 5 anos de experiência na área;
- 39.43.8. 01 (um) profissional com certificações MCSA SQLServer Database Development e MCSA SQLServer Database Administration 2012 ou superior, ou exames oficiais Microsoft que certifiquem habilidades no desenvolvimento, implementação e administração de bancos de dados SQLServer 2012 ou superior, com experiência profissional mínima de 8 anos;
- 39.43.9. 01 (um) profissional com certificações MCSA BI Reporting e MCSA BI Development 2016 ou superior, ou exames oficiais Microsoft que certifiquem habilidades em extração, tratamento e carga de dados, implementação de modelos multidimensionais, modelagem e visualização de dados por meio de painéis e relatórios, com experiência profissional mínima de 5 anos;
- 39.43.10. 01 (um) profissional com experiência nas linguagens SQL, PHP, Java, habilidades comprovadas com as ferramentas/plataformas Maker Studio, Laravel, conhecimentos sólidos em API's, banco de dados SQLServer, MySql, nos containers Apache, Tomcat, JBoss, e sistemas operacionais Windows Server 2012 ou superior e Linux CentOS 7 ou superior, comprovado por no mínimo 5 anos de atividades e certificações em algumas tecnologias aqui listadas;
- 39.43.11. 01 (um) profissional com certificação profissional em virtualização Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou VMWare (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou Nutanix Acropolis (NCP-MCI / NCP-DS) com no mínimo uma certificação e comprovação de 3 anos de experiência na área;
- 39.43.12. 01 (um) profissional com certificação profissional em Storage (Storage Administrator Associate Level Pure - Netapp / Pure Storage / Dell-EMC / Hitachi / IBM / Fujitsu/ Huawei / HPE) ou em SAN (Storage Area Network – Brocade / Cisco / McData) com no mínimo uma certificação e comprovação de 3 anos de experiência na área;
- 39.43.13. 01 (um) profissional com certificação profissional em Rede e Conectividade com no mínimo uma certificação e comprovação de 3 anos de experiência na área (Huawei HCNA / Juniper JNCIA / Cisco CCNA / Extreme ECS / F5-CA / Cisco CCNP / Extreme ECE / Huawei HCNP / F5 CTS LTM, Citrix CCA-N, Juniper JNCIP / Juniper JNCIE-ENT / Juniper JNCIS-QF / F5 CTS (LTM, GTM, ASM) / Cisco CCIE Data Center / Cisco CCIE) / Hillstone Certified Security Associate (HCSA) / Hillstone Certified Security Professional (HCSP) / Hillstone Certified Security Expert (HCSE);
- 39.43.14. 01 (um) Profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional) ou certificação de Auditor Líder ISO 27001 ou certificação COMPTIA Security+ ou CISSP: Certified Information System Security Professional ou CISM: Certified Information Security Manager ou CEH: Certified

Ethical Hacker ou OSCP: Offensive Security Professional ou [GIAC Security Essentials \(GSEC\)](#) ou CCIE Security Certification ou Hillstone Certified Security Associate (HCSA) ou Hillstone Certified Security Professional (HCSP) ou Hillstone Certified Security Expert (HCSE);

39.44. Não será aceito certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

39.45. A vinculação permanente dos profissionais mencionados na alínea anterior com a empresa licitante deverá ser feita por meio de um dos seguintes documentos:

39.45.1. Ficha de registro do empregado – RE, devidamente registrada na CONTRATANTE do trabalho do Ministério da Economia; ou Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, em nome do profissional com declaração complementar emitida pela empresa CONTRATADA ou pelo preposto do CONTRATO; ou

39.45.2. CNPJ, Contrato Social ou último aditivo se houver com Atestado de Capacidade Técnica Comprobatória e ou declaração comprobatória; ou

39.45.3. Contrato de prestação de serviços sem vínculo empregatício e Declaração de atividades contratadas;

39.46. Declaração que a licitante disporá de Central de Serviços, com infraestrutura, aparelhamento, equipamentos, soluções, conectividade e estações de trabalho disponíveis em quantidade suficiente e adequada de forma a garantir a perfeita execução de todas as atividades previstas para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos, apresentando atestado(s) em nome da empresa proponente que contemplem serviços de características semelhantes aos do objeto deste edital até a data de assinatura do contrato;

39.47. Declaração por meio da validação do **ANEXO VII - DOCUMENTAÇÃO DE CONFORMIDADE** a ser preenchido pela licitante com 100% de atendimento dos itens comprobatórios por meio de link e ou referenciamento dos fabricantes e ou documentos anexos, formulando por meio do ponto a ponto a matriz de comprovação dos requisitos técnicos das funcionalidades das soluções tecnológicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA a ser entregue junto com a Proposta Comercial para habilitação parcial da qualificação técnica. O não fornecimento junto com a proposta comercial representará a desclassificação da empresa proponente;

39.48. Declaração por meio da validação do Check List do **ANEXO VIII – PROVA DE CONCEITO** a ser preenchido pela licitante com no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) de atendimento dos requisitos técnicos das funcionalidades das soluções tecnológicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA, a ser entregue junto com a Proposta Comercial por meio de declaração e após convocação e validação por parte da CONTRATANTE da demonstração a ser realizada pela empresa vencedora com objetivo de realizar a habilitação final da qualificação técnica. O não fornecimento junto com a proposta comercial representará a desclassificação da empresa proponente;

39.49. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação poderá ser convocado pela CONTRATANTE para demonstrar as funcionalidades por meio da Prova de Conceito. A empresa habilitada terá 5 dias úteis a partir da convocação para preparar o seu ambiente e deverá realizar a apresentação em até 5 dias úteis à comissão julgadora a partir das instalações do DER-DF, que deverá fornecer conexão com a Internet para acesso ao ambiente disponibilizado pela licitante de forma a viabilizar a demonstração da PROVA DE CONCEITO, de acordo com o ANEXO VIII deste Termo de Referência. A empresa deverá comprovar por meio de demonstração o atendimento de no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) dos itens globais e em cada passo, sendo que todos os itens terão o mesmo valor percentual na contagem global e em cada passo. No caso do ANEXO VIII – Prova de Conceito não ser entregue junto com a proposta comercial será passível de desclassificação imediata da licitante;

39.50. Os documentos e certificações exigidos para habilitação, salvo aqueles emitidos pela licitante, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia própria, autenticados, seja por tabelião de notas ou pelo Pregoeiro, ou ainda por publicação em órgão da imprensa oficial, reservado ao Pregoeiro, direito de exigir a apresentação dos originais, a seu critério, assim como proceder às diligências sobre a autenticidade dos mesmos.

39.51. As licitantes deverão evitar a apresentação de documentos não legíveis, em duplicidade e, ainda, a inclusão de material supérfluo ou dispensável;

39.52. Só serão aceitos, os atestados de capacidade técnica, que possuírem obrigatoriamente os dados completos do seu emissor como: nome do órgão, endereço da execução do serviço, descrição das atividades, conforme especificado no Termo de Referência, além dos dados do responsável pela sua assinatura como telefone, RG e CPF, reservado ao Pregoeiro, a seu critério, proceder às diligências para garantia da sua autenticidade. Os Atestados de Capacidade Técnica submetidos à diligência, quando invalidados pela falta de comprovação da execução dos serviços neles contidos, ensejará à empresa que os apresentou, a imediata desclassificação do presente processo licitatório, além de possível aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei;

39.53. Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja(m) de mesma titularidade do licitante;

39.54. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII- A da IN SEGES/MP n. 5/2017, exceto quando for exigido por meio de um único contrato.

39.55. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII- A da IN SEGES/MP n. 5/2017;

39.56. Durante a elaboração de sua proposta comercial as licitantes deverão considerar os valores de referência da Portaria SGD /ME nº 6.432 de 15 de Junho de 2021, atualizados pela Portaria SGD/ME Nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

39.57. d

39.58. A LICITANTE deverá, no preenchimento das Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços, observar as categorias profissionais e as jornadas de trabalhos os valores deverá incluir todas as despesas com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição.

39.59. Durante a habilitação, a licitante deverá apresentar, anexo à sua proposta de preços, memórias de cálculo detalhadas, discriminando a metodologia e fórmulas adotadas para a obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes de composição de custos e formação de preços das jornadas de serviço, bem como apresentar proporção percentual dos custos de cada Centro de Serviço e seus subitens que compõem os serviços mensais, a fim de facilitar a análise por parte da área técnica da CONTRATANTE.

39.60. As propostas deverão conter indicação dos Sindicatos, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalhos que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, segundo disposto no inc. III do art. 21 da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 05/2017 e n.º 07/2018.

39.61. Deverão ser observados, quando do preenchimento da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos na legislação vigente relativos ao recolhimento dos encargos sociais o que se fizer necessário.

39.62. A proposta de preços da LICITANTE deverá observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida, no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme previsto nas Leis nº 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU nº 2.647/2009 - Plenário).

39.63. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido no Edital;

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

#### 40. DOCUMENTAÇÃO DE CONFORMIDADE

40.0.1. A DOCUMENTAÇÃO DE CONFORMIDADE é item obrigatório para qualificação técnica da empresa, devendo compor e ser entregue junto com a proposta comercial com a declaração que atende 100% de todos os itens previstos no ANEXO II e o detalhamento comprobatório que o item é atendido por

meio dos links dos fabricantes, documentos oficiais com página e linha e ou declarações oficiais dos fabricantes declarando que atendem cada item e como atendem. No caso do ANEXO VII - DOCUMENTAÇÃO DE CONFORMIDADE não ser entregue junto com a proposta comercial e ou não atender 100% dos requisitos será passível de desclassificação imediata da licitante.

#### 41. PROVA DE CONCEITO

41.1. A LICITANTE mais bem colocada no processo licitatório será chamada a se apresentar em até 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação para a participação de uma Prova de Conceito (POC) de caráter eliminatório, em sessão pública.

41.2. **Para efeito de validação da prova de conceito, o roteiro abaixo será estabelecido e seguido:**

41.3. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro para realização de Prova de Conceito com o objetivo exclusivo de comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos, sem a necessidade de customização da ferramenta.

41.4. Para realização da Prova de Conceito, a licitante deverá disponibilizar, em (cinco) dias úteis, contados da convocação pelo Pregoeiro, ambiente para avaliação, com manual de acesso, já contemplando a instalação de todas as funcionalidades presentes neste TR para comprovação dos requisitos.

41.5. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a conclusão da Prova de Conceito, contados da primeira segunda-feira posterior ao prazo estabelecido no subitem anterior.

41.6. A critério da equipe técnica da CONTRATANTE, poderão ser requisitadas comprovações e execução de testes adicionais para dirimir eventuais dúvidas quanto ao atendimento de quaisquer outros requisitos técnicos especificados.

41.7. A LICITANTE disponibilizará o Barramento (Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços) com todos os módulos necessários à realização da POC devidamente parametrizada para validação dos requisitos em ambiente próprio e realizará a apresentação presencial a partir da instalação do DER-DF que deverá disponibilizar o link de internet para a empresa acessar o seu ambiente de nuvem privada ou pública para demonstração da PROVA DE CONCEITO.

41.8. Uma base de dados fictícia com fluxos básicos deverá ser configurada para validação dos requisitos.

41.9. Relatórios gerenciais serão executados sobre a base com acompanhamento da licitante para a constatação da SLA dos períodos pesquisados.

41.10. Chamados serão inseridos, observando-se as funcionalidades descritas acima e o ANS's do respectivo período será gerada para conferência.

41.11. Ativos CMDB de teste poderão ser linkados na ferramenta para testes.

41.12. Logs dos ativos de TIC da CONTRATANTE gerados por ferramenta de monitoramento poderão ser importados na ferramenta, se possível, para geração de relatórios.

41.13. Chamados serão alterados ou excluídos e o ANS's do respectivo período será gerada para conferência.

41.14. Durante a transição, este roteiro será refeito, com testes adicionais de abertura de chamados pró-ativos, feitos pela ferramenta de monitoramento.

41.15. O indicador de Comprovação Global (Anexo VIII) é igual a 130 itens, cada item individual equivale a aproximadamente 0,77%, ou seja a empresa obrigatoriamente precisa atender no mínimo 119 itens equivalente a 85% (oitenta e cinco por cento) de atingimento, além dos indicadores individuais.

#### 41.16. Indicador de Comprovação Individual:

I - Passo 1 = 26 itens, a empresa deverá atender no mínimo 25 itens.

II - Passo 2 = 08 itens, a empresa deverá atender no mínimo 07 itens.

III - Passo 3 = 08 itens, a empresa deverá atender no mínimo 07 itens.

IV - Passo 4 = 10 itens, a empresa deverá atender no mínimo 08 itens.

V - Passo 5 = 5 itens, a empresa deverá atender no mínimo 04 itens.

VI - Passo 6 = 12 itens, a empresa deverá atender no mínimo 10 itens.

VII - Passo 7 = 8 itens, a empresa deverá atender no mínimo 06 itens.

VIII - 8 Passo 8 = 6 itens, a empresa deverá atender no mínimo 04 itens.

IX - Passo 9 = 22 itens, a empresa deverá atender no mínimo 20 itens.

X - Passo 10 = 5 itens, a empresa deverá atender no mínimo 04 itens.

XI - Passo 11 = 10 itens, a empresa deverá atender no mínimo 08 itens.

XII - Passo 12 = 10 itens, a empresa deverá atender no mínimo 08 itens.

41.17. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pelo licitante e será realizada conforme descrito no Termo de Referência, Anexo ao presente Edital. O não atendimento de 100% de funcionalidades descritas no Anexo III não libera a empresa de atendimento durante a vigência do contrato, a empresa deverá em até 90 dias apresentar um plano de ação para viabilizar o atendimento e entregar as respectivas funcionalidades em até 180 dias.

41.18. No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos no Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.

41.19. Para validação dos requisitos, será utilizado o ANEXO VIII – PROVA DE CONCEITO.

#### 42. ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

##### 42.1. **Centro de Serviços com atendimento com automação cognitiva robótica – Nível 0**

42.1.1. O Centro de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente não contemplará atendimento humanizado e deverá ser integralmente robótica utilizando as soluções tecnológicas integrada utilizando o conceito Governança embarcada com Inteligência Artificial deverá atender a um conjunto de funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta que estão separados em módulos.

42.1.2. As soluções de monitoramento, automação e de gerenciamento, a empresa para a perfeita execução do contrato, deverá fornecer as seguintes soluções tecnológicas como serviço, e deverá utilizar, instalar, parametrizar, configurar e dar os acessos aos seguintes serviços de:

42.1.3. Serviço de Governança de Processos de TI (ITSM);

42.1.4. Serviços de Central Telefônica com URA (Central de Serviços);

42.1.5. Serviço de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot);

42.1.6. Serviço de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva e Inteligência Artificial (Monitoramento, Governança e Orquestração dos ativos de infraestrutura);

42.1.7. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados;

42.1.8. Serviço de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados e Geração de Telas;

- 42.1.9. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários do ativos e Integração com o CMDB;
- 42.1.10. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos / Planejamento de Aquisições de TI;
- 42.1.11. Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI;
- 42.1.12. Serviço de Gerenciamento e Controle de Documentos e Registros Eletrônicos da TI;
- 42.1.13. Serviço de o de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI;
- 42.1.14. Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N0 / N1/ N2 /N3);
- 42.1.15. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo – FIELD SERVICE MANAGEMENT (N2);
- 42.1.16. A CONTRATADA deverá prover as seguintes soluções como serviço no seu ambiente ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE, com as seguintes características e requisitos funcionais:
- 42.1.17. ITSM - Serviços de Governança de Processos de TI:
- 42.1.18. O serviço de gerenciamento de TI deverá permitir a prestação de serviço de apoio às áreas de negócio por meio de uma solução de gestão integrada, desenhada para gerenciar qualquer serviço, ticket ou situação de fluxo de trabalho por meio de workflow digital inteligente (processos automatizados) e gestão ágil nos 14 processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de acordo com os seguintes processos:
- 42.1.19. AVM = Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade;
- 42.1.20. CAP = Capacity Management - Gerenciamento de Capacidade;
- 42.1.21. CHG = Change Management - Gestão de Mudanças;
- 42.1.22. EV = Event Management - Gerenciamento de eventos;
- 42.1.23. IM = Incident Management - Gerenciamento de Incidentes;
- 42.1.24. KM = Knowledge Management - Gestão do conhecimento;
- 42.1.25. PM = Problem Management Gerenciamento de Problemas;
- 42.1.26. REL = Release & Deployment Management - Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- 42.1.27. RF = Request Fulfillment - Gerenciamento de solicitações de atendimento (Gerenciamento de requisição);
- 42.1.28. SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento de Configuração e Ativos;
- 42.1.29. SCM = Service Catalog Management - Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 42.1.30. SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 42.1.31. SPM = Service Portfolio Management - Gerenciamento de Portfólio de Serviços de TI;
- 42.1.32. AM = Asset Management - Gerenciamento de Ativos;
- 42.1.33. A certificação PinkVERIFY, concedida pela Pink Elephant, é requerida nesta contratação para assegurar que o gerenciamento e a governança dos serviços seja por um único Front End e por meio de um único barramento integrado com todas as disciplinas e de todos os ativos, eventos, incidentes, requisições, problemas, mudanças possam ser demandadas, criadas e gerenciadas por um única solução que funcione de forma orquestrada com as demais soluções, de forma a garantir que a CONTRATANTE use uma única solução para realizar a governança de todos os serviços.
- 42.1.34. A solução de Governança dos Serviços de TI da CONTRATADA que será oferecido como serviço deverá ser aderente a todos os processos ITIL, avaliada por uma instituição mundialmente consagrada por prestar consultoria, transferência de conhecimento e serviços em metodologia ITIL.
- 42.1.35. O PinkVERIFY é uma certificação que avalia objetivamente os recursos de habilitação de uma ferramenta de software contra os requisitos de terminologia, funcionalidade, integração e fluxo de trabalho dos Processos ITIL.
- 42.1.36. É considerado, portanto, um farol ou indicador de qualidade e confiança. A saber: Site Oficial Órgão Certificador “Pink Elephant”, disponível em: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolset>
- 42.1.37. A CONTRATADA deverá implementar, configurar e colocar em ambiente produtivos os 14 (quatorze) processos ITIL em até 90 (noventa) dias úteis, conforme cronograma na tabela abaixo, sempre considerando os dias a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias para cada meta mediante aprovação.
- 42.1.38. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 42.1.39. A CONTRATANTE atualmente usa a plataforma de ITSM Citsmart vrs 8.0.1.5, com isso caso a CONTRATADA opte por utilizar tal plataforma, deverá manter o versionamento da mesma atualizado ao longo do contrato, sendo obrigatório a entrega atualizada da ferramenta ao final do contrato e sua disponibilização pelo período mínimo de mais 8 (oito) meses;
- 42.1.40. A CONTRATADA poderá utilizar outra plataforma de ITSM que atenda aos requisitos e serviços aqui especificados, ficando a mesma obrigada a avaliar a base atual de dados, higienizar se for o caso, e realizar a migração dos dados para a nova plataforma sem prejuízo de nenhuma informação, devendo a mesma ser instalada na infraestrutura de TIC do DER-DF, bem como fica a CONTRATANTE neste caso obrigada a manter e entregar atualizada a nova ferramenta durante o período de prestação dos serviços e ao final do contrato, deixando a mesma disponível no DER-DF pelo período mínimo de mais 8 (oito) meses;
- 42.1.41. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento dos 14 processos ITIL e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões:
- I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
- II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 03 minutos por processo ITIL, podendo ser individual ou pacotes ou um único vídeo;
- III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 minutos por processo ITIL que deverá ser agendado após a implementação de cada disciplina;
- IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 40 horas.

Quantidade	Definição dos Processos ITIL	Meta para entrega 100% (em produção)	Glosas
Para os 7 (sete) primeiros processos	Os processos são: Gerenciamento de Catálogo de serviço Gerenciamento de requisição Gerenciamento de incidente Gerenciamento de SLA Gerenciamento de eventos, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Portfólio de serviço.	30 dias	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,05% do valor mensal da OS – Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.

	Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.		
Total de 8 (oito) Processos	Os processos anteriores e mais 1 (um): Gerenciamento de Conhecimento Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	60 dias	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,05% do valor mensal da OS – Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.
Total de 11 (onze) Processos	Os processos anteriores mais o restante 3 (três): Gerenciamento de Mudança Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços,e Gerenciamento de Capacidade Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	90 dias	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,05% do valor mensal da OS – Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.
Para cada uma unidade das soluções listadas	Para as demais soluções como: Solução de Gerenciamento de Serviço de Exploração Cognitiva (Chatbot), Solução de Serviço de Gerenciamento com Hiperautomação Cognitiva, Soluções de Serviço de Gerenciamento Automação de Processos de Customizados e Soluções de Serviço de Gerenciamento Automação de Processos, customizados	120 dias	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,05% do valor mensal da OS – Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.
Total de 14 (quatorze) Processos	Os processos anteriores mais o restante 3 (três): Gerenciamento de Problema Gerenciamento de Ativos e Gerenciamento de Liberação e Implantação Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da-CONTRATANTE.	365 dias	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada 0,05% do valor mensal da OS – Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.

#### 42.2. Serviço de Central Telefônica com URA (Central de Serviços)

42.2.1. A solução de Central Telefônica da CONTRATADA deverá estar disponível 24x7x365 de forma a garantir que os usuários corporativos e dos batalhões possam abrir e consultar os chamados a qualquer hora.

42.2.2. A CONTRATADA deverá oferecer por meio da central telefônica a URA (Unidade de Resposta Audível), de acordo com as seguintes considerações:

42.2.3. A CONTRATADA deverá construir em conjunto com a CONTRATANTE toda a navegação que deverá ser oferecida e implementar em até 45 dias da assinatura do contrato;

42.2.4. A CONTRATADA deverá implementar mensagem inicial no máximo de 10 segundos a ser definido pela CONTRATANTE e implementada dentro do prazo estabelecido;

42.2.5. A URA deverá oferecer a possibilidade de navegação em no máximo 5 níveis para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas e ou mais consumidas pelos usuários corporativos e do DER-DF de forma que em até 120 segundos o usuário tenha chegado a raiz de qualquer requisição;

42.2.6. A URA (Unidade de Resposta Audível) deverá oferecer a possibilidade inicial de atendimento automatizado, inicialmente das seguintes funções:

42.2.6.1. Reset de Senha;

42.2.6.2. Usuário da rede (AD);

42.2.6.3. Usuário de e-mail (Office 365);

42.2.6.4. Desbloqueio do Usuário:

42.2.6.5. Usuário da rede (AD);

42.2.6.6. Usuário de e-mail (Office 365);

42.2.6.7. Criação de Usuário:

42.2.6.8. Usuário da rede (AD);

42.2.6.9. Usuário de e-mail (Office 365);

42.2.6.10. Abertura automatizada de chamado;

42.2.6.11. Gerenciamento, Consulta e repriorização de Chamados;

42.2.6.12. Abertura de Chamados em Massa integrado com o Portal do ITSM;

42.2.6.13. Gravação do atendimento e funcionalidade de envio como anexo do chamado;

42.2.6.14. Gravação do atendimento para conferência e auditoria posterior;

42.2.6.15. Funcionalidade de Pesquisa de Satisfação com gravação;

42.3. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado da URA e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões:

42.4. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

42.5. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 minutos;

42.6. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento da URA.

42.7. 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 04 horas;

#### 42.7.1. Serviço de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva e Inteligência Artificial (Monitoramento, Governança e Orquestração dos ativos de infraestrutura);

42.7.1.1. A solução de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial embarcada e Automação e Integração as operações de infraestrutura e negócios deverá possibilitar a automação das rotinas de TI e das áreas negociais; realizar a predição de alertas e métricas; monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente; possibilitar uma visão 360º da infraestrutura de TIC, identificando falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização; possibilitar gestão fim a fim de aplicações da infraestrutura de TI, detecção de anomalias

com base em padrões aprendidos pelo processo de “machine learning” e identificar problemas de maneira proativa, permitindo uma análise rápida da causa raiz para reduzir o impacto para o negócio.

42.7.1.2. A solução deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquina. Tal forma de atuação é denominada de hiperautomação, de acordo com as seguintes funcionalidades:

- I - Administração e Gerenciamento das consoles, usuários, grupos, dashboard;
- II - Instalação de Agentes;
- III - Configuração de Ativos;
- IV - Configuração de Threshold's / Alerts;
- V - Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento;
- VI - Criação de Painéis e Dashboards;
- VII - Configuração de Monitoramento de Processos de Negócios;
- VIII - Configuração de Monitoração de Serviços e Aplicações;
- IX - Automação de Processos por meio do conceito de hiperautomação
- X - Integração de Infraestrutura;
- XI - Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de catálogo de serviços;
- XII - Tomada de decisões baseado no aprendizado cognitivo da Inteligência Artificial;
- XIII - Implementação de Produtos;
- XIV - Troubleshooting da infraestrutura e do ambiente.

42.7.1.3. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino.

42.7.1.4. O serviço de monitoramento, orquestração e governança dos ativos de infraestrutura deverá ser capaz de:

- I - Distribuição e instalação de agentes de forma automatizada;
- II - Coleta de todas as informações para população do CMDB e do controle patrimonial Manutenção das configurações dos ativos;
- III - Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento
- IV - Criação de Painéis e Dashboards de forma nativa e de forma e disponibilização on line;
- V - Criação de Relatórios Gerenciais de forma nativa e disponibilização on line;
- VI - Monitoramento de Serviços e Aplicações (APM)
- VII - Automação de Processos de Infraestrutura;
- VIII - Configuração para atendimentos a requisições e incidentes de forma automatizadas
- IX - Integração de Infraestrutura com integração de ações automatizadas entre ativos para atendimento de demandas e correção de incidentes
- X - Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de menu ou catálogo de serviços
- XI - Tomada de decisões baseado no aprendizado da inteligência artificial
- XII - Implementação de Autenticação unificada
- XIII - Troubleshooting do ambiente para apuração de incidentes, problemas e crises.
- XIV - Permitir que o barramento de integração e automação realize o monitoramento e o gerenciamento de serviços públicos, (aplicações, sistemas e serviços) e orquestre automações na infraestrutura e que possa construir visões gráficas, dashboards, inclusive de georeferenciamento e painéis para controle e geração de relatórios e demais recursos tecnológicos que acelerem a experiência digital do cidadão e dos colaboradores;
- XV - Permitir que o barramento de integração e automação realize o monitoramento e o gerenciamento e orquestre automações na infraestrutura a autenticação no ambiente computacional e dos respectivos sistemas gerenciamento de identidade e de biometrias (Multi Sign-On ou Single Sign-On”) e que possa construir visões gráficas, dashboards e painéis para controle e geração de relatórios;
- XVI - Permitir o barramento de integração e automação mapeie o ambiente e os respectivos ativos, realize o aprendizado e indique e possa implementar automaticamente as automações, apontando riscos, erros ou possíveis vulnerabilidades e painéis que possam avaliar métricas e a qualidade dos serviços contratados por terceiros;
- XVII - A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- XVIII - A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores n, distritos e batalhões.

#### 42.7.2. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados:

42.7.2.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá realizar o monitoramento autônomo inteligente de aplicações e sistemas com o intuito de disponibilizar o mapeamento constante e automático de todas as interdependências entre aplicações, serviços, processos e hosts. Correlacionando os componentes e alertando quando existe um problema acontecendo.

42.7.2.2. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos sistemas e aplicações permitindo o gerenciamento do desempenho e a disponibilidade dos aplicativos de software reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos. A ferramenta de gerenciamento de desempenho de aplicativos deverá ter papel essencial na redução do esforço de interpretar eventos e alertas interdependentes por conta própria apontando de modo rápido o componente que pode causar problemas de desempenho ou problemas para o negócio, de acordo com as seguintes funcionalidades:

- I - Criação dos serviços referente as aplicações
- II - Criação de Alertas
- III - Monitoramento e Gerenciamento dos negócios
- IV - Monitoramento de Performance das Aplicações e Banco de Dados
- V - Criação de Dashboards e painéis
- VI - Criação de regras automatizadas para manutenção da saúde operacional dos serviços e aplicações;

VII - Tomada de decisões automatizada de acordo com as políticas e regras de negócio;

VIII - Aprendizado Cognitivo das aplicações e uso da Inteligência Artificial para gerenciamento das aplicações e melhoria contínua utilizando a os recursos de identificação de incidentes, problemas e evoluções por meio de causa e efeito, devendo a solução apontar a causa raiz de qualquer evento;

42.7.2.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento e monitoramento de performance de aplicações e de Banco de Dados de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.2.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.2.5. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gerenciamento de projetos de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões:

**42.7.3. Serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas:**

42.7.3.1. As automações de processos são essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real. Assim como em outros setores, a automação permite criar padrões de processos para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em partes, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(s). A melhoria contínua dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a CONTRATANTE produza soluções eficientes para os clientes.

42.7.3.2. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de negócio e construção de telas com recursos de "drag and drop", ou seja, pode-se arrastar elementos pré-definidos para criar as telas de forma flexível, segura e ágil. Além disso, possui um altíssimo nível de interoperabilidade, permitindo integrar sua nova aplicação com qualquer outro sistema legado.

42.7.3.3. A CONTRATADA deverá implementar o serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.3.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.3.5. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, distritos e batalhões.

**42.7.4. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários do ativos e Integração com o CMDB;**

42.7.4.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir a:

42.7.4.2. prestação de serviços de apoio a CONTRATANTE na gestão dos patrimônios de bens móveis permitindo o cadastro de múltiplas Unidades Gestoras;

42.7.4.3. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão de todos os ativos (bens de consumo) por meio do controle de entrada e saída de materiais; controle do consumo interno; apropriação contábil e orçamentária; controle de vencimentos de materiais e extração de relatórios financeiros e gerenciais.

42.7.4.4. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio no processo de inventário, controle e gerenciamento da incorporação de bens, incluindo o saneamento de bens por meio de leitura com código de barras, QRCode e recursos de RFID, assim como, ajuste dos dados escriturais com o saldo físico; levantamento dos bens; ajuste físico/contábil dos bens inventariados pela comissão; Tecnologia Mobile; confiabilidade dos dados coletados; e eficiência de gestão.

42.7.4.5. A CONTRATADA de forma a garantir o perfeito controle e realizar a governança dos ativos e a gestão patrimonial de TI deverá entregar as seguintes funcionalidades por meio do serviço de gerenciamento de gestão pública integrado ao ITSM, conforme a seguir:

I - Cadastro de bens;

II - Movimentações de bens;

III - Baixa/desfazimento de bens;

IV - Saídas temporárias de bens;

V - Depreciação de bens;

VI - Reavaliação/redução de bens;

VII - Emissão de relatórios financeiros e gerenciais;

VIII - Inventário mobile.

42.7.4.6. A CONTRATADA deverá gerenciar e realizar o controle patrimonial e os bens de consumo de TI junto a CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de ativos integrado com o CMDB de forma que o CMDB esteja sempre atualizado com as informações consistentes.

42.7.4.7. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.4.8. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de inventário e de gestão bens e consumo em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.4.9. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.4.10. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de inventário e de Bens e Consumo realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:

I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 30 minutos;

III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 04 hora após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.

IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da secretaria que funcionarão como replicadores dentro das unidades administrativas e nas coordenações regionais de ensino. O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 24 horas;

**42.7.5. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos / Planejamento de Aquisições de TI:**

42.7.5.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir:

42.7.5.2. A prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão do processo de controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos, bem como a análise e melhoria de processos organizacionais e operacionais de aquisições.

42.7.5.3. O planejamento de ações referentes à gestão de contratos, do planejamento até a gestão e fiscalização por meio do controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos. A solução deverá permitir o controle de alçadas de aprovação; registro e acompanhamento de auditorias contratuais; vínculo de documentos aditivos ao contrato; emissão e adição de modelos de documentos; envio de e-mails, visando alertar possíveis ocorrências; extração de relatórios gerenciais, tais como contratos firmados em cada mês.

42.7.5.4. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.5.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.5.6. A CONTRATADA de forma a garantir o perfeito controle e realizar a gerenciamento de contratos e planejamento de aquisições de TI e entregar as seguintes funcionalidades integrado ao ITSM e SEI, conforme a seguir:

- I - cadastro do documento de instrução da contratação e oficialização da demanda da contratação;
- II - exclusão de instrução da contratação e do documento de oficialização da demanda;
- III - relatório de instrução da contratação o documento de oficialização da demanda;
- IV - cadastro do planejamento diretor de TI e ou estratégico;
- V - edição do alinhamento estratégico;
- VI - cadastro do Estudo Técnico Preliminar da contratação;
- VII - Permitir vincular o alinhamento estratégico no Estudo Técnico Preliminar da contratação;
- VIII - registro do Estudo Técnico Preliminar da contratação;
- IX - cadastro do Termo de Referência/Projeto Básico;
- X - vinculação do Estudo Técnico Preliminar da contratação ao Termo de Referência;
- XI - edição do Termo de Referência/Projeto Básico;
- XII - cadastro da Análise de Riscos a qualquer tempo;
- XIII - vinculação do Termo de Referência/Projeto Básico ao Contrato;
- XIV - Vinculação de programas e ações orçamentárias ao Contrato;
- XV - cadastro da equipe de gestão e fiscalização do contrato;
- XVI - Anexo de documentos no Contrato;
- XVII - geração o Termo de Contrato;
- XVIII - cadastro das Ordens de fornecimento de bens e serviços dos itens do contrato, mesmo os que não foram informados no cadastro do contrato (projetos);
- XIX - cadastro de mais um tipo de alteração no contrato;
- XX - cadastro de Nota de empenho;
- XXI - edição da Nota de empenho;
- XXII - cadastro do Recebimento Provisório de objeto;
- XXIII - edição do Recebimento Provisório de objeto;
- XXIV - geração do Termo de rescisão do contrato;
- XXV - cadastro de Encerramento do contrato;
- XXVI - Permitir cadastrar controles de lista de verificação;

42.7.5.7. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões:

- I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
- II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 10 minutos;
- III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.
- IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 24 horas;

#### 42.7.6. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos / Planejamento de Aquisições de TI:

42.7.6.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir:

- I - a prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão do processo de controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos, bem como a análise e melhoria de processos organizacionais e operacionais de aquisições.
- II - o planejamento de ações referentes à gestão de contratos, do planejamento até a gestão e fiscalização por meio do controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos. A solução deverá permitir o controle de alçadas de aprovação; registro e acompanhamento de auditorias contratuais; vínculo de documentos aditivos ao contrato; emissão e adição de modelos de documentos; envio de e-mails, visando alertar possíveis ocorrências; extração de relatórios gerenciais, tais como contratos firmados em cada mês.

42.7.6.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.6.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.6.4. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões:

- I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE
- II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 10 minutos;
- III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.
- IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 08 horas;

#### 42.7.7. Serviço de Gerenciamento de projetos de TI:

42.7.7.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução gerencial deverá agregar a gestão de um ou mais projetos do início ao fim, permitindo simplificar o trabalho e mantê-lo mais organizado. Deverá conter todos os dados centralizados a fim de planejar e organizar os recursos humanos e

orçamentários, prazos, planejamento, tarefas, documentos, status das entregas e demais atividades relacionadas ao gerenciamento de um projeto. Deverá auxiliar a monitorar o progresso dos projetos e permite que se saiba se alguma tarefa ou atividade requer atenção imediata.

42.7.7.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de projetos de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.7.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.7.4. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gerenciamento de projetos de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:

I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 15 minutos;

III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 2 horas após a implementação e funcionamento do serviço.

IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 16 horas;

42.7.8. **Serviço de Gerenciamento e Controle de Documentos e Registros Eletrônicos da TI:**

42.7.8.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução o deverá permitir a prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão e controle de documentos, segurança da informação com uso de assinatura digital e o controle de temporalidade de documentos, viabilizando ganho de produtividade, menor risco de extravio de documentos, otimização de espaço físico, redução de gastos com impressão e malote, desenvolvido em conformidade com:

I - Resoluções do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos);

II - Baseado nas portarias Interministeriais que definem procedimento para protocolo da ADF;

III - Baseado na Lei 12.527/2011 (Lei de acesso à Informação);

IV - Baseado no E-Arq Brasil (Modelo de requisitos para SIGAD);

42.7.8.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento e controle de documentos e registros eletrônicos da TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.8.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.8.4. A CONTRATA fica obrigada após a implementação da ferramenta gerenciamento e controle de documentos e registros eletrônicos da TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:

I - (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

II - (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 5 minutos;

III - (um) Webinar interativo e colaborativo de 01 horas após a implementação e funcionamento do serviço.

IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 16 horas;

42.7.9. **Serviço de Gerenciamento de Serviço de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI:**

42.7.9.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução gerencial deverá permitir apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O módulo de ouvidoria deverá receber as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e concluir a manifestação. Essas manifestações podem ser realizadas por qualquer pessoa, física ou jurídica. Neste módulo deverá ser possível realizar a gestão de todo o processo de manifestações, desde o seu registro até sua tramitação interna e resolução por parte dos responsáveis.

42.7.9.2. Além do serviço de Ouvidoria, o serviço e a plataforma tecnológica deverá fazer a Curadoria envolvendo os processos de gestão e de preservação de dados digitais a longo prazo, por meio de diferentes atividades, desde o planejamento e a criação até a seleção das melhores práticas para a documentação, possibilitando que esses dados sejam acessados e reutilizados no futuro

42.7.9.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento serviços de ouvidoria de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.9.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.9.5. A CONTRATADA de forma a garantir o perfeito controle e realizar a governança por meio da curadoria digital deverá entregar as seguintes funcionalidades por meio do serviço de Ouvidoria de TI integrado ao ITSM, conforme a seguir:

I - Criação do Papel de Ouvidor

II - Criação de fila independente para recebimento das seguintes solicitações:

III - Denúncias;

IV - Acesso à informação;

V - Sugestões;

VI - Críticas;

VII - Elogios; e

VIII - Reclamações;

IX - Acesso a todas as filas, registros, logs e documentação de conhecimento para localização e avaliação de todos os eventos, chamados, problemas, incidentes e crises;

X - Controle da fila por meio dashboard gráfico, indicando número de chamados e o controle de acordo de nível de serviço de cada chamado;

XI - Geração de relatórios e formulários contendo os seguintes itens:

XII - Número do Ticket

XIII - Solicitante/Informante

XIV - Serviço

XV - Descrição

XVI - Status do atendimento

XVII - Data de abertura

XVIII - Data de finalização

42.7.9.6. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta o gerenciamento serviços de ouvidoria de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:

I - 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

II - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 3 minutos;

III - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 minutos após a implementação e funcionamento do serviço.

IV - 01 (um) Treinamento para 20 usuários da CONTRATANTE que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos, parque rodoviário, distritos e batalhões O treinamento deverá ser realizado nas instalações na CONTRATADA com material específico e com carga horária mínima de 16 horas;

#### 42.7.10. **Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N0 / N1/ N2 /N3):**

42.7.10.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução gerencial deverá realizar a classificação no tratamento de atendimentos em qualquer área que necessite de identificação, classificação, triagem, priorização, urgência ou maior controle diante de situações específicas. Deverá ser possível utilizar checklists, questionários, sinalizar graus de urgência, gravidade, cuidados e recursos que serão necessários para otimizar o tempo de resposta ao atendimento solicitado.

42.7.10.2. Essa solução gerencial refere-se a um canal utilizado para controle dos atendimentos que possuam diferentes tipos de serviço, como atendimento prioritário, por meio de uma gestão de senhas. É um módulo de organização, controle e redução do tempo de espera, além de permitir o conhecimento do nível de satisfação dos clientes. Auxilia no monitoramento do número de usuários que cada profissional atende, quais foram os clientes atendidos (por meio da gestão de senhas), permite pausa e controle de níveis de serviço, entre outros.

42.7.10.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de triagem de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.10.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.10.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gerenciamento de triagem de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, distritos e batalhões.

#### 42.7.11. **Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo e Logística – FIELD SERVICE MANAGEMENT (N2)**

42.7.11.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá atuar para criar um ambiente de auxílio para execução das Ordens de serviço em campo, disponibilizando o acesso aos técnicos de campo à solução de gestão de serviços através de plataforma móvel, possibilitando ainda a criação de roteiros e rotas para facilitar o deslocamento para o atendimento das demandas.

42.7.11.2. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos técnicos de campo reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos. A ferramenta de gerenciamento de atendimento de campo deverá ter papel essencial na redução do esforço de deslocamentos apontando de modo rápido o agente de campo mais próximo do local para atendimento de cada solicitação.

42.7.11.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento do atendimento de campo (Field Service Management) em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

42.7.11.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

42.7.11.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta gerenciamento do atendimento de campo (Field Service Management) realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos, distritos e batalhões.

#### 42.7.12. **Dos Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução Tecnológica de Integração (Barramento unificado)**

42.7.12.1. A Solução Tecnológica de Integração para Governança de Serviços da CONTRATANTE que será CONTRATADA consiste em uma plataforma por meio da qual será realizada a gestão dos processos as solicitações e o acompanhamento eletrônico dos serviços, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. A utilização da Solução Tecnológica de Integração tem por objetivo prover a governança do processo de atendimento negocial com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando redução de custos a longo prazo. Ou seja, é uma solução que será utilizada para a automação dos serviços públicos.

42.7.12.2. Os requisitos não funcionais impactam no esforço da prestação de serviços contratada e diretamente nos resultados entregues. Os requisitos não funcionais estão associados aos aspectos qualitativos de uma solução tecnológica que tem como escopo funcionar como barramento de orquestração, integração e automação. Seguem abaixo alguns tipos de requisitos não funcionais, que devem ser observados nesta solução que está sendo contratada, tais como:

42.7.12.3. Usabilidade: a solução deve atender aos requisitos dos Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG) – Cartilha de Usabilidade; a aplicação deve ter help on-line de sistema, tela e campo (sensível a contexto); a aplicação deve ser disponibilizada nos idiomas Português.

42.7.12.4. Segurança: a aplicação deve realizar controle de segurança dos dados de acordo com política de backup definida em conformidade com a norma ISO/IEC 27002.

42.7.12.5. Acessibilidade: a solução deve ser aderente ao Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG).

42.7.12.6. Acessibilidade e Performance: a solução deve estar disponível e estar acessível com o tempo de resposta que não exceda 15 devendo suportar os usuários do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal.

42.7.12.7. Interoperabilidade: a solução deve ser aderente aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).

#### 42.7.13. **Da descrição da Solução Tecnológica de Integração (Barramento unificado)**

42.7.13.1. A disponibilidade da Solução Tecnológica de Integração de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada (A), Gerenciamento de Serviços Administrativos e automação de Processos deverá ser em regime 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Os serviços de Execução de Teste de Desempenho, Análise de Incidente e Análise de Desempenho da Aplicação poderão ser executados fora do horário comercial, às expensas da CONTRATADA.

42.7.13.2. Os serviços de mapeamento, desenho e automação de processos na solução tecnológica de Gerenciamento de Serviços realizados através de Ordens de Serviços deverão ser executados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 19:00h.

42.7.13.3. Todos os serviços serão demandados através de Ordem de Serviço detalhando o escopo do serviço, os prazos de atendimento, e a estimativa de pontos de processos, customizações ou transferência de conhecimento. As Ordens de Serviço serão emitidas via sistema de gerenciamento de demandas de Ordens de Serviço da CONTRATANTE.

42.7.13.4. Caso os produtos entregues não atendam aos critérios de aceite e qualidade definidos, os mesmos serão devolvidos à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários e as sanções previstas serão aplicadas.

42.7.13.5. Após os 90 (noventa) dias de garantia do produto, qualquer alteração ou adequação irá se enquadrar nos requisitos de parametrização e customização.

42.7.13.6. Para execução dos serviços, o CONTRATANTE poderá indicar equipe técnica para acompanhamento dos mesmos, objetivando passagem de conhecimento.

- 42.7.13.7. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante.
- 42.7.13.8. Não será permitida, a subcontratação de serviços, nem total, nem parcial, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.
- 42.7.13.9. Deverão ser realizadas reuniões regulares entre o Preposto da CONTRATADA e o Gestor do Contrato com o objetivo de verificar e alinhar questões de execução do contrato, andamento do projeto e aferição dos resultados obtidos. Estas verificações podem ocorrer a qualquer momento por solicitação do CONTRATANTE e deverão ser formalizadas por atas de reunião.
- 42.7.13.10. A CONTRATADA ficará responsável pela implantação das Soluções de Gerenciamento definidos e aprovados pela CONTRATANTE, conforme Termo de Referência, incluindo a configuração, customização e parametrização da Solução fornecida, necessário para o pleno funcionamento da solução.
- 42.7.13.11. Estas atividades serão realizadas sob demanda, com a OS - Ordem de Serviço, a partir da aprovação pela CONTRATANTE de cada funcionalidade/processo de integração, gerada pela CONTRATADA, sem a qual não será computada para o devido pagamento.
- 42.7.13.12. Para as soluções de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, como são soluções prontas a CONTRATANTE estabelece um prazo definido observando o ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – Service Level Agreement).
- 42.7.14. **Nível Mínimo de Serviço**
- 42.7.14.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação.
- 42.7.14.2. Para o desconto neste “Centro de serviço”, serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 32:
- I - INDNO-DIS-ITSM
  - II - INDNO-DIS-URA
  - III - INDNO-DIS-BOT
  - IV - INDNO-DIS-AUT
  - V - INDNO-DIS-GER
- 42.8. **CENTRO DE INTELIGÊNCIA E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA, REDE E SEGURANÇA - SNOC**
- 42.8.1. Disposições Gerais
- 42.8.2. Entende-se como SNOC (Security Network Operations Center – Centro de Operações de Inteligência de Rede e Segurança): o lugar onde o monitoramento e o gerenciamento dos ativos de rede e segurança serão centralizados por meio de uma única central. Nesta central serão monitorados e gerenciados os ativos por meio das soluções adquiridas pela CONTRATANTE.
- 42.8.3. A CONTRATADA deve possuir solução de monitoramento e de automação que permita o monitoramento preditivo do SNOC – Security and Network Operations Center (SNOC), em regime 24x7 (serviço operacional e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano), com objetivo de monitorar, alarmar, limitar as chances de que ataques e ou indisponibilidades que atinjam o serviço de conexão à Internet e responder automaticamente a incidentes, sempre que permitido;
- 42.8.4. O serviço técnico especializado de segurança a ser prestado é para monitoração ativa suporte gerenciado de manutenção preditiva, preventiva, proativa, corretiva, otimização ou tuning, e ajuste da configuração;
- 42.8.5. **Cobertura Horária**
- 42.8.5.1. O serviço com intervenção humana deverá estar disponível para a realização da manutenção preditiva, preventiva e corretiva de 07:00 às 19:00h de segunda à sexta (exceto feriado e pontos facultativos) e 24x7x365 por meio do barramento tecnológico.
- 42.8.6. **Canais de Atendimento e Disponibilidade dos meios de acesso**
- 42.8.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a ferramenta ITSM 24x7x365 via interface web e mobile da Central de Serviços (Service Desk) que permitirá a abertura, acompanhamento dos chamados em aberto, alteração de prioridade, geração e dashboards e relatórios, considerando as seguintes informações:
- I - Responsável pelo atendimento;
  - II - Prioridade;
  - III - Criticidade ou Severidade;
  - IV - SLA e NMS;
  - V - Prazo de Atendimento Solução de Contorno;
  - VI - Prazo de Atendimento da Solução Definitiva;
  - VII - Dentre outros requisitos que constem na ferramenta de ITSM utilizada pelo DER;
- 42.8.6.2. A CONTRATADA deverá permitir a adicionalmente abertura, acompanhamento de chamados através de telefone (0800 ou número oferecido pela CONTRATANTE) de 07:00s às 19:00h de segunda à sexta com interação humana.
- 42.8.6.3. Todos os registros das solicitações deverão ser registrados na ferramenta ITSM no máximo em até 30 minutos após a solicitação, de forma segura através de sistema próprio e que contenha as seguintes características:
- I - Módulos de incidente/solicitação, requisição de mudança, eventos, problemas, ICs, Contratos, Clientes, Fornecedores, Empresas, SLAs, Criticidades, Analistas, Base de conhecimento, Usuários e Avisos;
  - II - Notificações por e-mail e mensageria (whatsapp);
  - III - Integração com a ferramenta de monitoramento;
  - IV - Certificação nos 14 processos de processos da Pink Verify;
  - V - O referido sistema de Service Desk da CONTRATADA permitirá o acompanhamento dos chamados em aberto bem como a consulta dos chamados já finalizados (BASE HISTÓRICA DE INCIDENTES) e validação do chamado antes do encerramento do mesmo.
  - VI - Possuir processo de escalção funcional, mapeamento e documentação, com os seguintes níveis de atendimento: N0, N1, N2 e N3 conforme melhores práticas descritas pelo ITIL;
  - VII - Possuir análise técnica documentada pelo N3 do SNOC antes do envolvimento dos fabricantes dos equipamentos, a fim de garantir, o processo de escalção funcional.
  - VIII - Em caso de soluções com garantia e suporte ativos, a CONTRATADA deverá possuir canal de interface com os fabricantes e revendas das soluções envolvidas na solução dos incidentes que requeiram o envolvimento desses, bem como ser responsável pela abertura e acompanhamento do chamado dentro do SLA estabelecido, quando do atendimento as soluções em suporte e garantia;
  - IX - A solução tecnológica de monitoramento e automação de resposta a incidente deverá estar disponível 24x7x365 de forma a alarmar, criar o evento e correlacionar com o incidente ou problema automaticamente;

X - O serviço de suporte deverá cobrir todos os hardwares e softwares;

XI - O tempo máximo para reparo de qualquer equipamento não deverá exceder o Nível Mínimo de Serviço (NMS).

#### 42.8.7. Jornada Horária Mínima de Trabalho

42.8.7.1. 01 (uma) jornada de trabalho de forma remota deverá obrigatoriamente ser alocado para a prestação de serviço, observando o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação dos serviços, o número de atividades a serem realizadas e os artefatos e entregáveis a serem produzidos.

42.8.7.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo da jornada de trabalho.

#### 42.8.8. Qualificação técnica dos profissionais

42.8.8.1. O centro de monitoramento deverá contar com funcionários capacitados e altamente profissionais para a realização das atividades de monitoramento proativo, contendo, no mínimo, um profissional com certificado válido para cada uma das competências abaixo:

42.8.8.2. 01 (um) Profissional com certificação ITIL (Foundation V3 ou superior), ou ISO 20000, ou Zabbix ou similares e GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional) ou Certificação ISO 27001, ou certificação de Auditor Líder ISO 27001 ou certificação COMPTIA Security+ ou CISSP: Certified Information System Security Professional ou CISM: Certified Information Security Manager ou CEH: Certified Ethical Hacker ou OSCP: Offensive Security Professional ou [GIAC Security Essentials \(GSEC\)](#) ou CCIE Security Certification;

#### 42.8.9. Nível Mínimo de Serviço

42.8.9.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.8.10. Para o desconto neste "Centro de serviço", serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 38,8:

I - INDSNOC-DIS-GER

II - INDSNOC-DIS-ATI

III - INDSNOC-INC

#### 42.8.11. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

42.8.11.1. Para os serviços de SNOC a CONTRATADA deverá executar as atividades nas suas dependências, ficando obrigada a fornecer a CONTRATANTE Acesso físico ao seu ambiente computacional;

42.8.11.2. Acesso as consoles de administração, gerenciamento e monitoramento;

42.8.11.3. Disponibilização das informações, dados e relatórios gerados a partir do monitoramento preditivo, preventivo e de ações corretivas;

42.8.11.4. Acesso aos funcionários de forma a fiscalizar o serviço.

42.8.11.5. Para os serviços de SNOC a CONTRATADA deverá executar as atividades nas suas dependências, ficando obrigada a fornecer a CONTRATANTE:

42.8.11.6. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;

42.8.11.7. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;

42.8.11.8. Solução Tecnológica de Monitoramento Preditivo e Preventivo dos ativos de rede e segurança com o foco na alta disponibilidade que atenda os requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência e seus Anexos;

42.8.11.9. Solução Tecnológica de Orquestração e Automação Cognitiva e de Inteligência Artificial com capacidade para realizar Hiperautomação dos processos de:

42.8.11.10. Monitoramento dos ativos;

42.8.11.11. Sustentação de rede e segurança;

42.8.11.12. Resposta a incidentes;

42.8.11.13. Resposta a ataques;

#### 42.8.12. Implementação do SNOC

42.8.12.1. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto ao CONTRATANTE em até 90 dias após a assinatura do contrato, sendo 45 dias para apresentação dos processos de monitoramento físico e lógico em e mais 45 dias para implantação dos processos de gerenciamento dos ativos de segurança deverá alimentar e catalogar base de dados em sistema próprio, no caso de sistema próprio, a CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente os dados primários, e ou da CONTRATANTE todas as informações para implementação de banco de conhecimento referente ao tratamento de:

42.8.12.2. Eventos;

42.8.12.3. Incidentes;

42.8.12.4. Problemas;

42.8.12.5. Requisições de serviços;

42.8.12.6. Mudanças;

42.8.12.7. Ataques e crises.

42.8.13. O escopo do Serviço de Segurança será provido através do Centro de Operações de Segurança (Security Operation Center – SOC). trata-se de uma forma de denominar a plataforma que registra qualquer problema de segurança digital. Deve possuir as seguintes características mínimas: recolher, armazenar e analisar relatórios para corrigir qualquer vulnerabilidade. Ter a função de verificar e investigar se há algum imprevisto de segurança para evitar ameaças digitais que possam vir a comprometer toda a infraestrutura da empresa), com operação fisicamente redundante, 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias do ano (24x7x365) e os serviços a serem prestados incluem:

I - Setup Inicial da Solução

II - Planejamento de implantação da solução;

III - Aprovação dos planos de implantação junto ao cliente;

IV - Execução das atividades de implantação remotamente;

V - Entrega da documentação resultado do Projeto;

VI - Início dos serviços gerenciados.

VII - Monitoração

VIII - Monitorar o ambiente 24x7x365, quanto à disponibilidade, desempenho dos Equipamentos ou provimento em nuvem, caso seja necessário, que compõe a solução de monitoramento e de automação de processos e rede e segurança, assim como da solução de vulnerabilidades;

IX - A coleta e o envio sejam de forma segura ao Centro de Monitoramento da Contratada;

#### 42.8.14. Classificação de Criticidade de Eventos de Falhas e ou Indisponibilidade de Rede e Segurança

42.8.14.1. Crítica: São consideradas como “Críticas ou emergenciais” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços. Em caso de ocorrência, o registro será imediato via telefone e 30 (trinta) minutos presencial, o atendimento terá 01 (uma) hora para início do atendimento remoto e 02 (duas) horas para o início do atendimento presencial e 12 (doze) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

42.8.14.2. Alta: São consideradas como “Alta” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando impactos que possam causar indisponibilidade se não tratadas em curto período e que irão causar indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção em um curto prazo visto irão impactar sobre as atividades exercidas pelo DER-DF. Situação que causará em um curto prazo de tempo indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços. Em caso de ocorrência, o registro será imediato via telefone e 45 (quarenta e cinco) minutos presencial, o atendimento terá 02 (duas) horas para início do atendimento remoto e 04 (horas) para o início do atendimento presencial e 24 (vinte e quatro) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

42.8.14.3. Média: Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade. Perda de redundância, reinicialização de serviço, degradação de desempenho, perda de funcionalidades. Em caso de ocorrência, o registro será imediato via telefone e 01 (uma) hora presencial, o atendimento terá 04 (quatro) horas para início do atendimento remoto e 08 (oito) horas para início do atendimento remoto e 48 (quarenta e oito) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

42.8.14.4. Baixa: Solicitação de informações sobre o funcionamento da solução, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica. Em caso de ocorrência, o registro será imediato via telefone e 02 (duas) horas presencial, o atendimento terá 08 (oito) horas para início do atendimento remoto e 24 (vinte e quatro horas) para o início do atendimento presencial e 72 (setenta e duas) horas para solução definitiva ou indicação de solução.

42.8.14.5. Dessa forma, objetiva-se evitar falhas em computadores, roteadores, gateways e outros equipamentos fundamentais para o funcionamento da infraestrutura de TI. Esse centro de operações tem a responsabilidade de monitorar todos os serviços de rede e as bases dos recursos e softwares utilizados.

42.8.14.6. A CONTRATADA deverá fornecer a solução de monitoramento e automação que poderá ser instalada e processada no ambiente da CONTRADA, entretanto as consoles de gerenciamento deverão ser disponibilizadas no ambiente da CONTRATANTE.

42.8.14.7. Em caso de perda de comunicação com o SNOG, os dispositivos dedicados deverão realizar armazenamento local (cache) das informações coletadas até que a comunicação seja reestabelecida; momento no qual irá enviar os dados históricos a central de monitoramento, de forma que não ocorram perdas de dados (gaps);

42.8.14.8. O centro de monitoramento deve possuir controle de acesso básico, onde apenas funcionários autorizados possuem acesso por meio de identificações biométricas;

#### 42.8.15. Monitoramento de Ativos

42.8.15.1. O monitoramento e coleta deverá ser realizado desde que satisfaça as condições abaixo que se aplicam tanto ao dispositivo quanto àquelas que não o possuem:

- I - Utilização de CPU;
- II - Utilização de Memória RAM;
- III - Utilização de Discos;
- IV - Vazão de dados (throughput) de rede;
- V - Vazão de pacotes por segundo;
- VI - Conexões por segundo;
- VII - Conexões simultâneas;

42.8.15.2. A solução de monitoramento fornecida pela CONTRATADA deverá ser capaz de verificar a disponibilidade dos elementos monitorados através de, no mínimo, as seguintes formas:

- I - ICMP (ping);
- II - SNMP (v1, v2 e v3);
- III - Serviços TCP;
- IV - Serviços UDP;

42.8.15.3. A solução de monitoramento fornecida pela CONTRATADA deverá ser capaz de coletar as informações de segurança (ameaças, ataques, intrusões, etc.) fornecidas pelos elementos monitorados e também do ambiente em questão, através de, no mínimo, as seguintes formas:

- I - Syslog;
- II - Syslog com TLS1.2;
- III - Requisições SNMP;
- IV - Traps SNMP;
- V - SSH;
- VI - REST API;

42.8.15.4. O monitoramento deverá ser capaz de coletar e reportar, minimamente, os seguintes itens da solução ofertada:

- I - Estado das funcionalidades de segurança;
- II - Estatísticas dos principais ataques, vírus e aplicações detectados;
- III - Alertas de incidentes de segurança;
- IV - O monitoramento deverá possuir integrações com serviços de mensageria como: SMS e/ou Whatsapp e/ou Telegram, entre outros;
- V - Fazer a gestão dos incidentes (criação de alertas, detecção e abertura de chamados);
- VI - Acompanhamento fim-a-fim, dos incidentes de performance e disponibilidade;
- VII - Realizar monitoração de performance e disponibilidade dos ativos;
- VIII - Realizar o acionamento por matriz de escalação hierárquica e funcional, para eventos de performance e disponibilidade;

- IX - Mapear e enviar semanalmente as eventuais vulnerabilidades detectadas nas soluções gerenciadas;
- X - Correlacionar o processo de Eventos e logs da solução, gerenciando eventos durante todo o seu ciclo de vida, e o processo de incidentes de forma automatizada entre a ferramenta de ITSM e ferramenta de monitoramento;
- XI - Fazer acompanhamento dos processos através de indicadores de desempenho.
- XII - Deverá realizar o backup de configurações dos equipamentos ofertados e dos ativos de rede da CONTRATANTE responsáveis pela interconexão dos mesmos através de ferramenta dedicada para esta finalidade, não sendo permitida a utilização de soluções em software livre; Garantir que os dados oriundos de backup sejam inalteráveis e íntegros;
- XIII - Possuir uma área segregada do acesso externo para armazenar os dados que foram objetos de salvaguarda.
- XIV - Garantir a integridade dos arquivos de backup através de hash MD5 ou SHA256;
- XV - Garantir que o backup realizado esteja íntegro através de rotina integrada de teste de integridade;
- XVI - A solução tem que prover uma forma de investigação de incidentes, agrupando alertas semelhantes e permitindo a adição de informações relacionadas ao incidente em questão.
- XVII - A solução deve realizar gestão de logs, consolidação dos eventos, definição e indicadores e geração de alertas para os incidentes em tempo real ou preditivos, permitindo ações de correções, mitigações e prevenções em resposta aos eventos monitorados.

42.8.15.5. A CONTRATADA deverá monitorar alertas gerados pela solução de Firewall, envolvendo atividades como:

- I - Alta disponibilidade;
- II - Atividades de Rede;
- III - Atividades de Ameaças;
- IV - Atividades do Túnel Ipsec;
- V - Falhas de interfaces dos equipamentos;
- VI - Consumo de link de internet;
- VII - Controle de Aplicações;
- VIII - Detecções de Botnet;
- IX - Detecção de Hosts com acessos a domínios maliciosos;

42.8.15.6. Em eventos de monitoramento de alertas de segurança, onde o analista identificar certos indicadores de comportamento, que serão detalhados pela solução de Next Generation Firewall, a CONTRATANTE emitirá um relatório informativo de modo a dar visibilidade a CONTRATANTE de possíveis riscos associados ao evento.

42.8.15.7. O relatório somente será necessário se a solução indicar que o evento possui severidade crítica ou alta.

42.8.15.8. Em casos de incidentes ocorridos detectados em soluções terceiras, a CONTRATADA poderá ser acionada a fim de identificar algum registro do incidente na solução de Next Generation Firewall.

#### 42.8.16. **Serviços Avançados de Proteção contra-Ataques Cibernéticos**

42.8.16.1. O Centro de Operações de Inteligência de Rede e Segurança (SNOC - Security and Network Operation Center - SNOC) deverá avaliar automaticamente as configurações de proteção contra-ataques cibernéticos e relatar o nível de proteção alcançado por meio da infraestrutura de segurança cibernética existente no ambiente;

42.8.16.2. Simular ataques cibernéticos sem causar deixar vulnerabilidades no ambiente e/ou implantar serviços vulneráveis que afetem ou alterem de forma a fragilizar o ambiente, aplicações e negócios após os testes;

42.8.16.3. Utilizar cargas de ataques maliciosos de ambientes reais com o intuito de explorar vulnerabilidades e testar os controles de segurança;

42.8.16.4. Simular ataques a aplicações Web através de HTTP e HTTPS;

42.8.16.5. Permitir a execução de simulações de ataques sob demanda da CONTRATANTE;

42.8.16.6. Deve atualizar a base de ataques de forma automática;

42.8.16.7. Deve permitir gerar e exportar relatórios nos formatos no mínimo: PDF e CSV;

42.8.16.8. Gerar relatórios executivos em formato de arquivo PDF sob demanda e enviar automaticamente esses relatórios para endereços de e-mail definidos. Os relatórios executivos devem incluir as alterações no nível de segurança da CONTRATANTE e os detalhes das variações, incluindo detalhes do ataque que causam essa alteração;

42.8.16.9. Simular ataques cibernéticos via componentes de software distintos. Esses componentes de software devem ser instalados em diferentes segmentos lógicos e físicos na infraestrutura da organização ou na nuvem;

42.8.16.10. Deve verificar de forma contínua a comunicação entre os componentes das soluções e alertar caso haja falha na comunicação;

42.8.16.11. O licenciamento serviço contratado proposto não deve ter limitações em termos de número de ataques ou técnicas de ataque;

42.8.16.12. Deve ser capaz de funcionar em ambientes sem conectividade com a Internet.

42.8.16.13. Possuir integração nativa com a solução já existente.

42.8.16.14. Suporte de Segurança Presencial

42.8.16.15. Assegurar o atendimento de suporte presencial previamente acordado entre as partes nas seguintes situações críticas ou ataques massivos e constantes que venha a gerar indisponibilidade do ambiente:

42.8.16.16. Migração de versionamento das soluções, consoles e painéis de monitoramento e gerenciamento;

42.8.16.17. Inacessibilidade, ocasionado pela CONTRATADA, dos equipamentos gerenciados.

42.8.16.18. Da Gestão da Contratada

42.8.16.19. A gestão deve conhecer os padrões internacionais do HDI seguindo todos os processos definidos pelo órgão;

42.8.16.20. Possuir os processos documentados sobre as estratégias definidas pelo modelo de referência.

42.8.16.21. Atualizar os firmwares e/ou softwares das soluções que compõe a solução e das respectivas consoles de gerenciamento;

42.8.16.22. Realizar os ajustes e melhorias constantes, de acordo com as melhores práticas dos fabricantes; mantê-las documentadas e acessíveis no website (portal do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal);

42.8.16.23. Propor melhorias no ambiente de forma proativa, periodicamente, mantê-las documentadas no site (portal do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal) e submete-las para a aprovação da CONTRATANTE;

**42.8.17. Disponibilização de painéis na Solução:**

42.8.17.1. A CONTRATADA deverá realizar a configuração de painéis e relatórios de monitoramento na Solução fornecida, de modo a permitir o acompanhamento do status diário da solução pela CONTRATANTE.

42.8.17.2. A CONTRATADA deve configurar um conjunto básico de painéis, contendo indicadores definidos de acordo as bases específicas para monitoramento, podendo as mesmas serem customizadas para o ambiente da CONTRATANTE.

**42.8.18. Das entregas e resultados por meio de artefatos;**

42.8.18.1. Deve confeccionar documento contendo topologia do ambiente;

42.8.18.2. Confeccionar e entregar relatórios mensais dos resultados dos serviços prestados, com análise crítica clara elaborada pelos times técnicos da contratada;

42.8.18.3. Elaboração mensal de Relatórios de Serviço realizado por equipes independentes, utilizando de dupla validação das áreas de Cyber Segurança e SOC;

42.8.18.4. Confeção e disponibilização de dashboards diários apresentando indicadores;

42.8.18.5. Agendar reunião para apresentação presencial dos resultados dos serviços prestados mensalmente ou de acordo com a disponibilidade da CONTRATANTE;

42.8.18.6. Realizar auditorias mensais dos atendimentos prestados pelo SNOC da contratada, documento e disponibilizando os resultados em reunião presencial;

42.8.18.7. Realizar pesquisa de qualidade operacional periodicamente, documentando e disponibilizando os resultados para a CONTRATANTE em reunião presencial;

42.8.18.8. Rever periodicamente as políticas e processos do SNOC a fim de subsidiar a melhoria contínua da operação, de forma documentada e em conformidade com as melhores práticas do ITIL;

42.8.18.9. Confeccionar e disponibilizar dashboards de acompanhamento em tempo real da operação do SNOC que permitam a validação dos indicadores acordados;

42.8.18.10. Confeção de relatórios técnicos pontuais sob demanda;

42.8.18.11. Alinhamento e negociação dos indicadores de serviço;

42.8.18.12. Desenvolvimento e manutenção do plano de comunicação;

42.8.18.13. A CONTRATADA deverá identificar regras duplicadas ou que podem ser otimizadas para aumentar a performance dos equipamentos;

42.8.18.14. Caso a CONTRATADA identifique regras com risco elevado ao negócio, a mesma orientará a CONTRATANTE sobre os riscos de execução da regra;

**42.8.19. Relatórios Gerenciais**

42.8.19.1. A CONTRATADA deverá de acordo com os processos definidos apresentar presencialmente a cada semana no endereço da CONTRATANTE nos seguintes relatórios para a realização de possíveis correções e melhorias no ambiente utilizando as ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar no seu relatório de segurança os seguintes aspectos:

I - Relatório diário de eventos e incidentes;

II - Relatório diário de ataques e crises;

III - Relatório semanal de problemas e mudanças;

IV - Relatório semanal de vulnerabilidades;

V - Relatório semanal de Backlogs.

VI - Dashboard consolidado das estatísticas de evolução dos eventos, incidentes, ataques, crises, problemas, mudanças, vulnerabilidades;

VII - Relatório mensal de Backlogs;

VIII - Relatório Mensal de requisições e serviços;

IX - Relatório Mensal de Ações preventivas e corretivas;

X - Relatório Mensal de Banco de Conhecimento.

42.8.19.2. A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais, e quando solicitados pela CONTRATANTE, extraídos das soluções de segurança disponíveis:

I - Ameaças;

II - Conteúdo Bloqueado;

III - Análises de segurança;

IV - Acessos a VPN;

V - Falhas detectadas na solução;

VI - Arquivos que foram analisados;

**42.8.20. Atividades específicas relacionadas ao serviço prestado:**

I - Criação de regras de firewall;

II - A CONTRATADA deverá identificar regras duplicadas ou que podem ser otimizadas para aumentar a performance dos equipamentos;

III - A CONTRATADA deverá sugerir melhorias nas regras para melhor organização;

IV - Caso a CONTRATADA identifique regras com risco elevado ao negócio, a mesma orientará a CONTRATANTE sobre os riscos de execução da regra;

V - Criação de objetos;

VI - Criação de regras de NAT;

VII - Criação de rotas;

VIII - Controle de acesso a VPN;

IX - Criação de túnel IPSEC;

X - Configuração de túnel IPSEC;

XI - Configuração de novas interfaces;

XII - Revisão de regras;

XIII - Backup de configurações;

XIV - Identificação e bloqueio de arquivos com conteúdo sensível a organização;

**42.8.21. Atividades gerais relacionadas ao serviço prestado:**

42.8.21.1. Mitigação de malwares em endpoints infectados;

42.8.21.2. Identificação de movimentação lateral de tráfego;

42.8.21.3. Identificação e bloqueio de arquivos com conteúdo sensível a organização;

42.8.21.4. Para o gerenciamento dos ativos, deverão ser aplicadas todas as recomendações da fabricante;

42.8.21.5. Todas as atualizações que envolvam indisponibilidade do ambiente, devem ser agendadas com a equipe técnica da CONTRATANTE.

42.8.21.6. Atualizar os firmwares e/ou softwares das soluções que compõe a solução e das respectivas consoles de gerenciamento;

42.8.21.7. Propor os ajustes e melhorias constantes, de acordo com as melhores práticas dos fabricantes mantendo-as documentadas e acessíveis no website (portal do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal);

42.8.21.8. Preparar documentação para resolução de incidentes e problemas e planejar as mudanças necessárias e previstas no ambiente e submetê-las para a aprovação da CONTRATANTE periodicamente, mantendo-as documentadas no website (portal do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal);

42.8.21.9. Realizar as configurações aprovadas pela TI de acordo com as mudanças planejadas;

42.8.21.10. Propor e executar as melhorias no ambiente de forma proativa.

42.8.21.11. A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais e sempre que solicitados pela CONTRATANTE, extraídos das soluções mantidas.

42.8.21.12. Possuir análise técnica documentada pelo N3 do SNOC antes do envolvimento dos fabricantes dos equipamentos, a fim de garantir, o processo de escalação funcional.

42.8.21.13. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS mapeados e documentados de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL;

42.8.21.14. Assegurar o atendimento de suporte presencial previamente acordado nas seguintes situações críticas: Migração de versionamento dos equipamentos gerenciados; Modernização dos equipamentos gerenciados pelo SOC; Incidentes massivos ou desastres; Inacessibilidade, ocasionado pela contratada, dos equipamentos gerenciados.

42.8.21.15. Correlacionar o processo de Eventos (gerenciar eventos durante todo o seu ciclo de vida) e o processo de incidentes de forma automatizada entre a ferramenta de ITSM e ferramenta de monitoramento. Fazendo acompanhamento dos processos através de indicadores de desempenho.

42.8.21.16. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente relatórios gerenciais (níveis de serviço, atualizações de versões, principais incidentes, estatísticas sobre desempenho e melhorias propostas, entre outras recomendações); com análise crítica clara elaborada pelos times técnicos da contratada;

42.8.21.17. Confeção e disponibilização de dashboards diários apresentando indicadores;

42.8.21.18. Agendar reunião para apresentação presencial dos resultados dos serviços prestados semanalmente ou de acordo com a disponibilidade da CONTRATANTE;

42.8.21.19. Realizar auditorias mensais dos atendimentos prestados pelo SNOC da contratada, documentando e disponibilizando os resultados em reunião presencial;

42.8.21.20. Realizar pesquisa de qualidade operacional periodicamente, documentando e disponibilizando os resultados para a CONTRATANTE em reunião presencial;

42.8.21.21. Rever periodicamente as políticas e processos do SNOC a fim de contribuir com a melhoria contínua da operação, de forma documentada e em conformidade com as melhores práticas do ITIL;

42.8.21.22. Confeção de relatórios técnicos pontuais sob demanda;

42.8.21.23. Desenvolvimento e manutenção do plano de comunicação; o Módulos de incidente/solicitação, requisição de mudança, eventos, problemas, ICs, Contratos, Clientes, Fornecedores, Empresas, SLAs, Criticidades, Analistas, Base de conhecimento, Usuários e Avisos;

**42.9. CENTRO DE MULTIEXPERIÊNCIA COM ATENDIMENTO AO USUÁRIO – N1**

42.9.1. Esta é a modalidade de atendimento remoto a demandas de baixa complexidade com interação humana, devendo a empresa mapear todos os processos e automatizar todas as atividades que forem possíveis, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

42.9.2. Este serviço consiste no atendimento telefônico e remoto aos usuários da CONTRATANTE, visando à solução das requisições e incidentes, recebidos pelos canais de interação disponibilizados.

42.9.3. Esse serviço tem características para ser realizado remotamente por meio das dependências da CONTRATADA com consumo e utilização das soluções tecnológicas fornecidas como serviço por meio da "Centro de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente";

42.9.4. Este centro é constituída única e exclusiva pelo tipo de atendimento telefônico e remoto com interação humana, incluindo tarefas de atendimento e suporte ao usuário de rotinas industrializadas e documentadas tais como registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato de primeiro nível, que mesmo tendo características rotineiras com atuação preventiva e corretiva, quando não possuir periodicidade de execução estabelecida, devendo ser executada mediante as solicitações de usuários por conta de indisponibilidade total ou parcial, requisições de serviços e mudanças de configurações, dispositivos, processos e ambiente, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

42.9.5. Será o ponto único de contato dos usuários de TIC da CONTRATANTE para o registro de incidentes, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços para centralização dos Registros e chamados da CONTRATANTE;

42.9.6. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível;

42.9.7. O serviço de suporte remoto é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos;

42.9.8. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

**42.9.9. Cobertura Horária**

42.9.9.1. Esse serviço deve estar disponível para abertura, consulta, classificação, atendimento e suporte aos usuários de segunda a sexta feira, dias úteis, das 7:00hs às 19:00h, horário oficial de Brasília.

42.9.9.2. Os canais de atendimento, tais como telefone (0800 ou ramal do DER), Chat no website e Whatsapp, com implementação de bot no website e no whatsapp deverão estar disponíveis 24x7x365 para recebimento e registro de demandas, com atendimento somente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00h;

42.9.9.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

#### 42.9.10. Local da Execução dos Serviços

42.9.10.1. Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATADA, distribuídos de forma suficiente de acordo com a exigência mínima para atender a contento todos os usuários do DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal, das suas unidades administrativas, distritos e batalhões da Polícia Militar do Distrito Federal.

42.9.10.2. O ambiente da CONTRATADA, a qual proverá a prestação dos serviços de suporte técnico remoto, deverá estar devidamente preparado e instalado em Brasília - DF, onde está localizada a CONTRATANTE, com intuito de facilitar a interação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, reduzindo custos com deslocamento e comunicação, permitindo uma melhor gestão dos serviços e aproveitamento dos recursos.

42.9.10.3. Em casos de impedimento de acesso às dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acessos aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender às exigências do Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

42.9.10.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas as encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

#### 42.9.11. Jornada de Trabalhos Mínimos

42.9.11.1. Os 2 (duas) jornadas de trabalhos simultâneos com atuação de forma remota, deverão obrigatoriamente ser alocados para a prestação de serviço.

42.9.11.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de jornada de trabalho.

#### 42.9.12. Qualificação técnica dos profissionais

42.9.12.1. A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

I - 02 (dois) profissionais com certificação ITIL Foundation V3 ou superior, HDI DAST, não sendo aceita certificação de conclusão de curso e ou certificação comercial.

#### 42.9.13. Nível Mínimo de Serviço

42.9.13.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.9.13.2. Para o desconto neste "Centro de serviço", serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 32:

I - INDN1-TME

II - INDN1-TMA

III - INDN1-TMRR

#### 42.9.14. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

42.9.14.1. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da CONTRATADA, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

42.9.14.2. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências CONTRATADA, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

I - Central telefônica (0800) com URA (Unidade de Resposta Auditável) e Chatbot;

II - Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

III - Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;

IV - Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;

#### 42.9.15. Principais Atividades:

42.9.15.1. Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na CONTRATANTE;

42.9.15.2. Recebimento e tratamento de ligações e dos registros abertos pelo sistema ITSM Web ou Mobile ou por mensageria, e das requisições referente aos usuários e ativos, eventos, incidentes, mudanças, problemas e eventuais crises e tratamento de informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros;

42.9.15.3. Realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL;

42.9.15.4. Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema;

42.9.15.5. Atendimento mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes) bem como dúvidas dos usuários dos serviços previstos no Termo de Referência da CONTRATANTE;

42.9.15.6. Relacionar registros abertos com outros registros;

42.9.15.7. Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;

42.9.15.8. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos;

42.9.15.9. Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela CONTRATANTE;

42.9.15.10. Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, chat e ferramentas de atendimento remoto para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;

42.9.15.11. Configuração de equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;

- 42.9.15.12. Cumprir com os SLAs;
- 42.9.15.13. Esclarecimentos e informações ao suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 42.9.15.14. Prestar suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares;
- 42.9.15.15. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de "browser", gerenciador de e-mail, Internet e intranet;
- 42.9.15.16. Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela CONTRATANTE;
- 42.9.15.17. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática;
- 42.9.15.18. Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede que estejam em período de garantia;

#### 42.10. **CENTRO DE MULTIXPERIÊNCIA COM ATENDIMENTO DE CAMPO E LOGÍSTICA DA SEDE E DEMAIS UNIDADES – N2**

##### 42.10.1. **Disposição Gerais**

- 42.10.1.1. Esta é a modalidade de atendimento presencial com intervenção humana a demandas de baixa e média complexidade.
- 42.10.1.2. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários da CONTRATANTE, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo suporte remoto, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível.
- 42.10.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE com compartilhamento único e exclusivo para este "Centro de serviço";
- 42.10.1.4. A CONTRATADA sempre que demandada por meio de projetos especiais com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts e integrações de infraestrutura e processos e suportadas pela base de conhecimento.
- 42.10.1.5. A CONTRATADA ficar obrigada durante a vigência da contratação a realizar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão);

##### 42.10.2. **Cobertura Horária**

- 42.10.2.1. Esse serviço deve estar disponível para atendimento e suporte aos usuários de segunda a sexta feira, dias úteis, das 7:00 às 19:00h, horário oficial de Brasília. sendo que as seguintes regiões funcionarão de 08:00 às 18:00h, conforme a seguir:

- I - 1º DR (Planaltina) - DF 128, Km 16,5, Área Especial Nº 1 – Planaltina, CEP 73.380-150
- II - 4º DR (Paranoá) - Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
- III - 5º DR (Brazlândia) - Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000.

42.10.2.2. Aos finais de semana e feriados e ponto facultativo, a CONTRATANTE de comum acordo com a CONTRATADA e desde que comunicado e aprovado previamente no período mínimo de 72 horas de antecedência poderá requisitar a presença da equipe técnica para demandas pontuais por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas e ou por conta de incidentes que devem ser atendidos emergencialmente no ambiente da CONTRATANTE.

42.10.2.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

42.10.2.4. Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

##### 42.10.3. **Local da Execução dos Serviços**

42.10.3.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, os distritos, contemplando o parque rodoviário, os postos de Polícia Militar do DF e os prédios administrativos, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.

42.10.3.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento as Unidades Administrativas e Negociais da CONTRATANTE a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.

42.10.3.3. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do Distrito Federal e munir seus empregados de kits de ferramentas, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

42.10.3.4. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências do Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados de forma remota, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

42.10.3.5. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

##### 42.10.3.6. **Endereços e locais:**

- I - SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília.
- II - Parque Rodoviário (Sobradinho) - DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900
- III - 1º DR (Planaltina) - DF 128, Km 16,5, Área Especial Nº 1 – Planaltina, CEP 73.380-150
- IV - 2º DR – Sobradinho - DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900.
- V - 3º DR (Samambaia) - Setor de Mansões Sudeste, Área Especial Nº 1, Samambaia Sul, CEP: 72.310-200 / Pelotão de Motos, 3º DR, Samambaia / Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
- VI - 4º DR (Paranoá) - Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
- VII - 5º DR (Brazlândia) - Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000.
- VIII - BPRV Planaltina - AD-535, DF 128, km 03, Planaltina
- IX - BPRV Lago Sul - AD-536, DF 025, km 27, Lago Sul

##### 42.10.4. **Jornada Horária Mínima de Trabalho**

42.10.4.1. Os 04 (quatro) jornadas de trabalhos simultâneos de forma presencial deverão ser alocados para a prestação de serviço nas respectivas localidades, podendo ser compartilhados dentro da própria "Centro de serviço":

42.10.4.2. 02 jornadas de trabalho simultâneos para atendimento a Sede, parque rodoviário e BPRV Lago sul, deverão atuar com dedicação compartilhada, de acordo com os seguintes endereços, devendo um das jornadas de trabalho ficar na SEDE e outro no parque rodoviário:

- I - SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília.
- II - Parque Rodoviário (Sobradinho) - DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900
- III - 2º DR – Sobradinho - DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900.
- IV - BPRV Lago Sul - AD-536, DF 025, km 27, Lago Sul
- V - 01 (uma) jornada de trabalho para atendimento aos distritos da região sul, deverá atuar com dedicação compartilhada, de acordo com os seguintes endereços:
- VI - 3º DR (Samambaia) - Setor de Mansões Sudeste, Área Especial Nº 1, Samambaia Sul, CEP: 72.310-200 / Pelotão de Motos, 3º DR, Samambaia / Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
- VII - 5º DR (Brazlândia) - Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000.
- VIII - 01 jornada de trabalho para atendimento aos distritos da região norte, deverá atuar com dedicação compartilhada, de acordo com os seguintes endereços:
- IX - 1º DR (Planaltina) - DF 128, Km 16,5, Área Especial Nº 1 – Planaltina, CEP 73.380-150
- X - 4º DR (Paranoá) - Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
- XI - BPRV Planaltina - AD-535, DF 128, km 03, Planaltina

42.10.4.3. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de postos de trabalho.

#### 42.10.5. Qualificação técnica dos profissionais

42.10.5.1. A Cento de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

I - Todos os profissionais com certificação ITIL Foundation V3 ou superior, 01 ano de experiência não sendo aceita certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

#### 42.10.6. Nível Mínimo de Serviço

42.10.6.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.10.6.2. Para o desconto nesta “Centro de serviço”, serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 32:

- I - INDN2-TMR-SEDEUN
- II - INDN2-TMS-SEDEUN

#### 42.10.7. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

42.10.7.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

42.10.7.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:

- I - Acesso físico ao ambiente computacional;
- II - Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
- III - Acesso às áreas e responsáveis;
- IV - Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
- V - Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;
- VI - Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

#### 42.10.8. Principais Atividades:

- 42.10.8.1. Realizar atendimento presencial aos usuários do DER-DF, em todo território do Distrito Federal, a partir das solicitações recebidas pelo Centro de Serviços ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema, respeitando os níveis mínimos de serviço;
- 42.10.8.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.
- 42.10.8.3. Realizar atendimento remoto sempre que possível, através de quaisquer meios seguros de comunicação, dentro do ambiente da CONTRATANTE para a perfeita prestação dos serviços;
- 42.10.8.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos da TIC;
- 42.10.8.5. Registrar no Sistema todos os chamados, não podendo ter registros informais e ou oficiosos e ou por outros canais de atendimento;
- 42.10.8.6. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 42.10.8.7. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- 42.10.8.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- 42.10.8.9. Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- 42.10.8.10. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- 42.10.8.11. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- 42.10.8.12. Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones fixos e móveis, modems, etc.;
- 42.10.8.13. Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema;
- 42.10.8.14. Dar suporte ao usuário na configuração das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis e demais dispositivos utilizados e configuração dos sistemas, aplicativos e ferramentas de mensageria e editoração;

- 42.10.8.15. Efetuar configurações básicas, prestar orientações aos usuários e dar suporte sobre dispositivos móveis, tais como tablets e smartphones e dispositivos de telefonia VOIP, seguindo procedimentos previamente definidos;
- 42.10.8.16. Ativação, testes e desativação de pontos de rede nos dispositivos e, equipamentos e instalações em geral;
- 42.10.8.17. Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- 42.10.8.18. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- 42.10.8.19. Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux com correção de vulnerabilidades.
- 42.10.8.20. Configurar e dar suporte à conectividade das impressoras multifuncionais da CONTRATANTE;
- 42.10.8.21. Apoiar e dar suporte ao usuário no uso dos scanners, projetores do DER-DF.

42.11. **CENTRO DE DE MULTIXPERIÊNCIA COM ATENDIMENTO DE CAMPO E LOGÍSTICA VIP DA SEDE DO DER-DF – N2**

42.11.1. **Disposições Gerais**

42.11.1.1. Esta é a modalidade de atendimento presencial com intervenção humana a demandas de média complexidade e alta criticidade e prioridade, somente para os usuários que forem classificados e catalogados como VIP.

42.11.1.2. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE com compartilhamento dentro da “Centro de serviço”.

42.11.1.3. A CONTRATADA sempre que demandada por meio de projetos especiais com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts e integrações de infraestrutura e processos e suportadas pela base de conhecimento.

42.11.1.4. A CONTRATADA ficar obrigada durante a vigência da contratação a realizar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

42.11.1.5. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS mapeados e documentados de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL.

42.11.2. **Cobertura Horária**

42.11.2.1. De segunda a sexta feira, dias úteis, das 7:00 às 19:00h, horário oficial de Brasília.

42.11.2.2. Aos finais de semana a CONTRATANTE poderá requisitar a presença da equipe técnica para demandas pontuais por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas e ou por conta de incidentes que devem ser atendidos emergencialmente no período de 08:00 as 17:00.

42.11.2.3. Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

42.11.2.4. Em princípio não estão previstas atividades nos feriados, pontos facultativos e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

42.11.3. **Local da Execução dos Serviços**

42.11.3.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE de acordo com a especialidade prevista no Termo de Referência, distribuídos de forma suficiente para atender a contento a disponibilidade do ambiente, da infraestrutura, da manutenção de ativos de datacenter e do volume de requisições, podendo haver alterações eventuais das localidades.

42.11.3.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento as Unidades Administrativas e Negociais da CONTRATANTE a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.

42.11.3.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências do Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados de forma remota, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

42.11.3.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

42.11.4. **Endereços e locais:**

42.11.4.1. SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília.

42.11.5. **Jornada mínima de trabalho**

42.11.5.1. A jornada de trabalho serão de forma presencial deverão obrigatoriamente ser alocadas para a prestação de serviço, podendo ser compartilhado com o Centro de serviço de Atendimento da SEDE.

42.11.5.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de postos de trabalho.

42.11.6. **Qualificação técnica dos profissionais**

42.11.6.1. A Cento de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

42.11.6.2. O profissional deve ter certificação ITIL Foundation V3 ou superior, MD-100 Microsoft, PROBARE, 01 ano de experiência não sendo aceita certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

42.11.7. **Nível Mínimo de Serviço**

42.11.7.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.11.7.2. Para o desconto nesta “Centro de serviço”, serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 32:

I - INDN2-TMR-VIP

II - INDN2-TMS-VIP

42.11.8. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

42.11.8.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

42.11.8.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:

- I - Acesso físico ao ambiente computacional;
- II - Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
- III - Acesso às áreas e responsáveis;
- IV - Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
- V - Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;
- VI - Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

42.11.8.3. A CONTRATADA deverá atender aos usuários e munir seus empregados de kits de ferramentas básicos, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato, exceto equipamentos e ferramentas específicas de itens que não são objetos desta contratação, tais como cabeamento estruturado, manutenção predial e de facilities.

42.11.9. **Principais Atividades:**

- 42.11.9.1. Realizar atendimento presencial aos usuários VIP da CONTRATANTE, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pelo Centro de Serviços ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema, respeitando os níveis mínimos de serviço;
- 42.11.9.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.
- 42.11.9.3. Realizar atendimento remoto sempre que possível, através de quaisquer meios seguros de comunicação, dentro do ambiente da CONTRATANTE para a perfeita prestação dos serviços;
- 42.11.9.4. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos da TIC;
- 42.11.9.5. Registrar no Sistema todos os chamados, não podendo ter registros informais e ou oficiais e ou por outros canais de atendimento;
- 42.11.9.6. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 42.11.9.7. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- 42.11.9.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- 42.11.9.9. Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- 42.11.9.10. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- 42.11.9.11. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- 42.11.9.12. Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones celulares, modems, etc.;
- 42.11.9.13. Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema;
- 42.11.9.14. Dar suporte ao usuário na configuração das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis e demais dispositivos utilizados e configuração dos sistemas, aplicativos e ferramentas de mensageria e editoração;
- 42.11.9.15. Efetuar configurações básicas, prestar orientações aos usuários e dar suporte sobre dispositivos móveis, tais como tablets e smartphones e dispositivos de telefonia VOIP, seguindo procedimentos previamente definidos;
- 42.11.9.16. Ativação, testes e desativação de pontos de rede nos dispositivos e, equipamentos e instalações em geral;
- 42.11.9.17. Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- 42.11.9.18. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- 42.11.9.19. Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux com correção de vulnerabilidades.
- 42.11.9.20. Monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo;
- 42.11.9.21. Configurar e dar suporte à conectividade das impressoras multifuncionais das CONTRATANTES;
- 42.11.9.22. Apoiar e dar suporte ao usuário no uso dos scanners, duplicadores, lousas digitais, projetores nos prédios administrativos.

42.12. **CENTRO DE SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE DATACENTER – N3**

42.12.1. É a modalidade de sustentação e suporte especializado dos ativos e infraestrutura de Datacenter, sendo de responsabilidade os processos de alta disponibilidade e do de demandas de 3º nível de forma a prover a disponibilidade contínua do ambiente computacional, de média e alta complexidade e de natureza crítica. Trata-se de serviço de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido ou de forma planejada, essa modalidade tem por compreensão a classificação de características que se apresentam como:

42.12.2. A Centro de Sustentação à Infraestrutura de Datacenter, consiste na operação, monitoramento, processamento e suporte às seguintes verticais:

- 42.12.2.1. Armazenamento;
- 42.12.2.2. Segurança da Informação;
- 42.12.2.3. Backup;
- 42.12.2.4. Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços;
- 42.12.2.5. Rede, Conectividade e Infraestrutura de Datacenter;

42.12.3. **Detalhamento dos serviços por especialidades**

42.12.4. **Disposições Gerais:**

- 42.12.4.1. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais serviços a serem executados pela CONTRATADA, devendo ser observado como referência para mensurar e valorar as atividades descritas.
- 42.12.4.2. Esta é a modalidade de atendimento presencial com intervenção humana a demandas de baixa e média complexidade.
- 42.12.4.3. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE com compartilhamento único e exclusivo para este “Centro de serviço”;
- 42.12.4.4. A CONTRATADA sempre que demandada por meio de projetos especiais com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas; fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts e integrações de infraestrutura e processos e suportadas pela base de conhecimento.

42.12.4.5. A CONTRATADA ficar obrigada durante a vigência da contratação a realizar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão);

#### 42.12.5. Cobertura Horária

42.12.5.1. Esse serviço deve estar disponível para atendimento e suporte aos usuários de segunda a sexta feira, dias úteis, das 7:00 às 19:00h , horário oficial de Brasília.

42.12.5.2. Aos finais de semana e feriados, a CONTRATANTE de comum acordo com a CONTRATADA e desde que comunicado e aprovado previamente no período mínimo de 72 horas de antecedência poderá requisitar a presença da equipe técnica para demandas pontuais por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas e ou por conta de incidentes que devem ser atendidos emergencialmente no ambiente da CONTRATANTE.

42.12.5.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

42.12.5.4. Em princípio não estão previstas atividades nos feriados, pontos facultativos e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

#### 42.12.6. Local da Execução dos Serviços

42.12.6.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA de acordo com as jornadas de trabalho previstas, distribuídas de forma suficiente para atender a contento, as unidades administrativas, podendo haver alterações eventuais das localidades.

42.12.6.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento as Unidades Administrativas e Negociais da CONTRATANTE a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.

42.12.6.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências do Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados de forma remota, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

42.12.6.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

#### 42.12.7. Locais de Prestação de Serviços:

42.12.7.1. SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília, ocasionalmente, podendo se deslocar entre os Distrito Rodoviários.

#### 42.12.8. Jornada de Trabalhos Mínimos

42.12.8.1. Os 06 (seis) jornada de trabalhos simultâneos deverão obrigatoriamente ser alocados para a prestação de serviço, observando o número de unidades atendidas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, da seguinte forma:

I - 02 (duas) jornadas alocadas nas dependências da CONTRATADA, sem dedicação exclusiva com possibilidade de compartilhamento para atendimento as seguintes verticais de infraestrutura:

II - Armazenamento;

III - Segurança;

IV - 04 (quatro ) jornadas alocadas nas dependências da CONTRATANTE, com dedicação exclusiva sem possibilidade de compartilhamento para atendimento as seguintes verticais de infraestrutura:

V - Backup;

VI - Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços com foco, experiência e certificação Windows;

VII - Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços com foco, experiência e certificação Linux;

VIII - Rede, Conectividade e Infraestrutura de Datacenter;

IX - A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de jornada de trabalho.

#### 42.12.9. Qualificação técnica dos profissionais

42.12.9.1. O Centro de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

I - 01 (um) profissional com certificação profissional MCSE ou MCITP: Enterprise Administrator com no mínimo uma certificação e comprovação de 2 anos de experiência na área;

II - 01 (um) profissional com certificação profissional de Linux (LPIC I e/ou LPIC II e/ou RHCS e/ou RHCA) com no mínimo uma certificação e comprovação de 2 anos de experiência na área;

III - 01 (um) profissional com certificação profissional com certificação ITIL Foundation V3 ou superior, ou certificação em virtualização Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou VMWare (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou Nutanix Acropolis (NCP-MCI / NCP-DS) com no mínimo uma certificação e comprovação de 1 anos de experiência na área de redes, backup, virtualização e Servidores;

IV - 01 (um) profissional com certificação profissional em Storage (Storage Administrator Associate Level) de um dos fabricantes (Pure - Netapp / Pure Sotrage / Dell-EMC / Hitachi / IBM / Fujitsu/ Huawei / HPE) ou em SAN (Storage Area Network – Brocade / Cisco / McData) com no mínimo uma certificação e comprovação de 2 anos de experiência na área; armazenamento

V - 01 (um) profissional com certificação profissional em Rede e Conectividade com no mínimo uma certificação e comprovação de 3 anos de experiência na área (Huawei HCNA / Juniper JNCIA / Cisco CCNA / Extreme ECS / F5-CA / Cisco CCNP / Extreme ECE / Huawei HCNP / F5 CTS LTM, Citrix CCA-N, Juniper JNCIP / Juniper JNCIE-ENT / Juniper JNCIS-QF / F5 CTS (LTM, GTM, ASM) / Cisco CCIE Data Center / Cisco CCIE / Hillstone Certified Security Associate (HCSA) / Hillstone Certified Security Professional (HCSP) / Hillstone Certified Security Expert (HCSE); rede

VI - 01 (um) Profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional) ou certificação de Auditor Líder ISO 27001 ou certificação COMPTIA Security+ ou CISSP: Certified Information System Security Professional ou CISM: Certified Information Security Manager ou CEH: Certified Ethical Hacker ou OSCP: Offensive Security Professional ou [GIAC Security Essentials \(GSEC\)](#) ou CCIE Security Certification ou Hillstone Certified Security Associate (HCSA) ou Hillstone Certified Security Professional (HCSP) ou Hillstone Certified Security Expert (HCSE); segurança

VII - Não será aceito certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

**42.12.10. Nível Mínimo de Serviço**

42.12.10.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.12.10.2. Para o desconto nesta "Centro de serviço", serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 32:

- I - INDN3-DIS
- II - INDN3-INC
- III - INDN3-REQ

**42.12.11. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

42.12.11.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

42.12.11.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:

- I - Acesso físico ao ambiente computacional;
- II - Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
- III - Acesso às áreas e responsáveis;
- IV - Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
- V - Ferramentas, materiais, acessórios e insumos para a perfeita e correta prestação de serviço, exceto equipamentos e ferramentas específicas de itens que não são objetos desta contratação, tais como cabeamento estruturado, manutenção predial e de facilities.
- VI - Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;
- VII - Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

42.12.11.3. A CONTRATADA para atender a CONTRATANTE nos serviços de natureza remota, deverá fornecer e munir seus colaboradores com:

- I - Telefone fixo ou celular, de forma a possibilitar o contato;
- II - Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;
- III - Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;
- IV - Equipamentos dentro do período de garantia terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

**42.12.12. Principais Atividades:**

42.12.12.1. Armazenamento e Backup:

- I - Instalação e atualização dos appliances e subsistemas de armazenamento, discos, gavetas, drivers, firmware, redes fibre channel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos storages da CONTRATANTE;
- II - Análise de logs dos sistemas de armazenamento;
- III - Monitoração, Operação, Sustentação e Suporte dos sistemas de armazenamento;
- IV - Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos
- V - Instalação, Configuração e Gerenciamento dos discos, subsistemas e storages;
- VI - Documentação de rotinas operacionais;
- VII - Emissão/recuperação de relatórios;

**42.12.13. Segurança da Informação**

42.12.13.1. Análise proativa sobre o relatório da equipe de monitoramento de rede.

42.12.13.2. Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.

42.12.13.3. Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.

42.12.13.4. Análise de conformidade/aderência às políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança.

42.12.13.5. Realização de testes de invasão.

42.12.13.6. Assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura;

42.12.13.7. Identificação dos incidentes abertos no Service Desk que representam falhas de segurança.

42.12.13.8. No que tange a Segurança da Informação, as seguintes atividades estão contempladas, todas em conformidade com as normas ISO 27001/27003:

**42.12.14. Backup:**

42.12.14.1. Instalação e atualização dos appliances e sistemas de backup, fitas, fitas de limpeza, fitoteca, discos, gavetas, drivers, firmware, redes fibrechannel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outras rotinas de execução de backup, archive e manutenção dos componentes necessários à correta operação dos sistemas de backup da CONTRATANTE;

42.12.14.2. Execução de atividades de operação e produção de sistemas de informação, tais como execuções de rotinas de carga, exportação, backup e recovery, roll out de aplicações entre ambientes, etc. Para tais atividade é imprescindível manterem atualizados os manuais de produção e as documentações dos procedimentos operacionais;

42.12.14.3. Análise de logs dos sistemas de backup/restore;

42.12.14.4. Monitoração, Operação, Sustentação e Suporte dos sistemas de backup primário e on-line;

42.12.14.5. Operação de software e das rotinas de backup/restore/archive;

42.12.14.6. Documentação de rotinas operacionais;

42.12.14.7. Atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados;

42.12.14.8. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers;

42.12.14.9. Emissão/recuperação de relatórios;

**42.12.15. Servidores, Sistemas Operacionais, Virtualização e Serviços:**

42.12.15.1. Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, conectividade, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, e sistemas operacionais da CONTRATANTE;

42.12.15.2. Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando as seguintes ferramentas, tais como TomCat, Jboss, IIS, Apache e PHP;

42.12.15.3. Execução de testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;

42.12.15.4. Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, análise e configuração de desempenho;

42.12.15.5. Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da CONTRATANTE;

42.12.15.6. Manutenção de servidores da rede da CONTRATANTE livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc;

42.12.15.7. Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;

42.12.15.8. Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Suporte Técnico para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;

42.12.15.9. Análise sobre os indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TIC;

42.12.15.10. Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;

42.12.15.11. Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI tolerantes à falha e de missão crítica. Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implementadas deverão ser formalmente aprovadas pela CONTRATANTE;

42.12.15.12. Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de auxiliar a assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI:

I - Análise de logs de processamento;

II - Monitoração de serviços on-line;

III - Operação dos sistemas em produção;

IV - Monitoração/gerenciamento dos servidores e sistemas operacionais;

V - Preparo e controle de rotinas de processamento on-line e batch;

VI - Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;

VII - Emissão/recuperação de relatórios;

VIII - Documentação de rotinas operacionais

42.12.15.13. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare ou equivalente com administração de ambiente, realizando as seguintes atividades:

I - Criação das máquinas virtuais;

II - Configuração das máquinas virtuais dos recursos computacionais e conectividades;

III - Monitoramento das máquinas virtuais e consumo de recursos;

IV - Monitoramento da infraestrutura e dos recursos do Hypervisor;

V - Backup das máquinas virtuais;

VI - Manutenção das máquinas virtuais para correção de problemas;

VII - Migração de máquinas virtuais dentro do Hypervisor;

VIII - Gerenciamento da capacidade das máquinas virtuais;

IX - Planejamento de capacidade dos recursos virtuais e físicos;

X - Desenho da arquitetura e da topologia do ambiente.

**42.12.16. Redes, Conectividade e Infraestrutura de Datacenter:**

42.12.16.1. Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, através de ferramentas específicas.

42.12.16.2. Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2.

42.12.16.3. Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);

42.12.16.4. Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede e do Datacenter Corporativo CONTRATANTE;

42.12.16.5. Tratamento de registros abertos;

42.12.16.6. Relacionar registros abertos com outros registros;

42.12.16.7. Tratamento de incidentes através de scripts de resolução de incidentes.

42.12.16.8. Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes na CONTRATANTE.

42.12.16.9. Suporte aos ativos de rede, protocolos de rede e de serviços de rede, estabelecimento de limites (Thresholds), topologia de rede, checklist, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, relatórios, tráfego de rede;

42.12.16.10. Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;

42.12.16.11. Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da CONTRATANTE;

42.12.16.12. Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa da CONTRATANTE, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;

42.12.16.13. Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;

- 42.12.16.14. Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com objetivo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;
- 42.12.16.15. Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
- 42.12.16.16. Análise de logs de eventos/performance;
- 42.12.16.17. Apoio na elaboração de documentos de política de segurança da informação, atuando na definição de políticas e perfis de acesso físico e lógico e critérios de classificação de informação;
- 42.12.16.18. Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
- 42.12.16.19. Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;
- 42.12.16.20. Instalação e manutenção de ativos de rede tais como switches e roteadores, executando a criação e manutenção de regras e configurações dos ativos para atender as necessidades de conectividade e segurança da CONTRATANTE;
- 42.12.16.21. Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- 42.12.16.22. Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE;
- 42.12.16.23. Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita aos servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fiberchannel, storage, roteadores, solução wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);
- 42.12.16.24. Acompanhamento dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da CONTRATANTE. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- 42.12.16.25. Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;
- 42.12.16.26. Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais com as informações geradas pela equipe de monitoramento;
- 42.12.16.27. Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos à rede de comunicação;
- 42.12.16.28. Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à CONTRATANTE;
- 42.12.16.29. Auxílio à CONTRATANTE na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;

#### 42.13. **CENTRAL DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS CORPORATIVOS**

- 42.13.1. Esta é a modalidade de sustentação e suporte dos sistemas corporativos com interação humana, onde envolve demandas de média complexidade e alta criticidade e prioridade por meio de manutenção preventiva, corretiva e atividade de parametrização, customização, configuração e suporte de usabilidade e interoperabilidade dos sistemas corporativos.
- 42.13.2. Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE sem compartilhamento dentro da "Central".
- 42.13.3. A CONTRATADA sempre que demandada por meio de projetos especiais com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts e integrações de infraestrutura e processos e suportadas pela base de conhecimento.
- 42.13.4. A CONTRATADA ficar obrigada durante a vigência da contratação a realizar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).
- 42.13.5. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos demandantes e usuários das requisições, mapeados e documentados de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL.

#### 42.13.6. **Cobertura Horária**

- 42.13.6.1. De segunda a sexta feira, dias úteis, das 8:00 às 18:00h, horário oficial de Brasília.
- 42.13.6.2. Aos finais de semana a CONTRATANTE poderá requisitar a presença da equipe técnica para demandas pontuais por conta de mudanças de dispositivos, ambiente, processos e políticas e ou por conta de incidentes que devem ser atendidos emergencialmente no período de 08:00 às 18:00.
- 42.13.6.3. Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.
- 42.13.6.4. Em princípio não estão previstas atividades nos feriados, pontos facultativos e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

#### 42.13.7. **Local da Execução dos Serviços**

- 42.13.7.1. Os serviços serão executados por profissionais técnicos que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE de acordo com a especialidade prevista no Termo de Referência, distribuídos de forma suficiente para atender a contento a disponibilidade do ambiente, da infraestrutura, da manutenção de ativos de datacenter e do volume de requisições, podendo haver alterações eventuais das localidades.
- 42.13.7.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento as Unidades Administrativas e Negociais da CONTRATANTE a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.
- 42.13.7.3. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Estudo Técnico de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados de forma remota, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.
- 42.13.7.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

#### 42.13.8. **Endereços e locais:**

- 42.13.8.1. SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília, preferencialmente. Opcionalmente, para esses serviços, a CONTRATANTE poderá fazer uso dos outros locais aqui já previstos.

#### 42.13.9. **Jornada Horária Mínima de Trabalho**

42.13.9.1. Os 06 (seis) postos de trabalho de forma presencial deverão obrigatoriamente ser alocados para a prestação de serviço, sem compartilhamento dentro da Central, conforme tipo de sustentação:

- I - Sistemas Estruturantes de Governo;
- II - Sistemas Adquiridos;
- III - Sistemas Sustentados pela CTINF.
- IV - Administração, Sustentação, Suporte de Banco de Dados;
- V - Análise, Integração e Extração de Dados
- VI - A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma vinculada a alocar profissionais capacitados para atuarem em ambiente e perfis detalhados a seguir.

42.13.9.2. Tecnologias existentes no ambiente de infraestrutura do DER-DF implicando conhecimento em:

- I - Banco de dados SQLServer 2012 ou superior e MySQL v5 ou superior;
- II - Microsoft Power BI;
- III - Linguagens SQL, PHP 7 ou superior, ASP 3 ou superior, HTML, CSS, JAVASCRIPT e JAVA;
- IV - Ferramenta ágil Maker Studio, framework Laravel v5.x ou superior e Bootstrap v.4x ou superior, IDE PHPStorm 2017 ou superior;
- V - Integração de sistemas por meio de APIs;
- VI - Servidores de aplicação IIS v.8.5 ou superior, JBoss v4.3.x ou superior, Apache v.2.4.x ou superior, Tomcat v.8.5 ou superior;
- VII - Gerador de relatório JasperSoft Studio v.6.x ou superior;
- VIII - Ferramentas de gestão de conteúdo Joomla v.3.3.x ou superior, e Wordpress v.5.6 ou superior;
- IX - Ferramentas de edição de imagens photoshop e GIMP;
- X - Modelagem relacional e orientada a objetos;
- XI - Padrão MVC de arquitetura de software;
- XII - Ambiente Windows Server 2012 ou superior e Linux CentOS 7 ou superior.

42.13.9.3. Os profissionais deverão ter os seguintes perfis de experiência comprovada em integração, parametrização, customização ou programação e ou desenvolvimento com foco em infraestrutura e sistemas corporativos, sendo:

42.13.9.4. **01 (um) profissional que comprove 05 (cinco) anos de experiência nas seguintes tecnologias:**

- I - Banco de dados SQLServer 2012 ou superior;
- II - Linguagens SQL, PHP 7 ou superior;
- III - Framework Laravel v5.x ou superior e Bootstrap v.4x ou superior;
- IV - Integração de sistemas por meio de APIs;
- V - Apache v.2.4.x ou superior, Tomcat v.8.5 ou superior;
- VI - Modelagem relacional e orientada a objetos;
- VII - Padrão MVC de arquitetura de software;
- VIII - Ambiente Windows Server 2012 ou superior e Linux CentOS 7 ou superior.

42.13.9.5. **02 (dois) profissional que comprove 03 (três) anos de experiência nas tecnologias:**

- I - Linguagens SQL, PHP 7 ou superior;
- II - Framework Laravel v5.x ou superior e Bootstrap v.4x ou superior;
- III - Integração de sistemas por meio de APIs;
- IV - Modelagem relacional e orientada a objetos;
- V - Padrão MVC de arquitetura de software;

42.13.9.6. **01 (um) profissional que comprove 01 (um) ano de experiência nas tecnologias:**

- I - Linguagens SQL, PHP 7 ou superior
- II - HTML, CSS, JAVASCRIPT
- III - Ferramentas de edição de imagens photoshop e GIMP
- IV - Ferramentas de gestão de conteúdo (CMS)

42.13.10. **Principais Atividades da Sustentação de Sistemas Corporativos:**

- I - Mapear e documentar os processos;
- II - Mapear e documentar os requisitos funcionais;
- III - Sugerir requisitos, avaliar atualizações, apoiar a restauração, e acompanhar o ambiente de infraestrutura das máquinas servidoras de aplicações dedicadas aos sistemas do DER-DF;
- IV - Instalar, configurar, monitorar performance e manter atualizado os servidores de aplicações para pacotes interpretados e para pacotes compilados, bem como seus serviços dependentes;
- V - Sugerir requisitos, instalar, configurar, e manter atualizado as ferramentas utilizadas;
- VI - Sugerir requisitos, instalar, configurar, e manter as ferramentas e o conteúdo web;
- VII - Implementar adaptação funcional;
- VIII - Implementar relatórios;
- IX - Implementar conteúdo web dinâmico;
- X - Analisar performance;
- XI - Sugerir melhorias e implantar correções;

- XII - Resolver incidentes;
- XIII - Executar deploy de pacotes;
- XIV - Criar e manter perfis e acesso de usuários;
- XV - Atender e suportar as funcionalidades e usabilidade das aplicações, sistemas e serviços;
- XVI - Criar e manter base de conhecimento das atividades realizadas;
- XVII - Transferir conhecimento e suportar os servidores e equipe técnica do DER-DF;
- XVIII - Atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues
- XIX - Obs.: as atividades acima serão executadas alinhadas com o perfil dos 4 (quatro) primeiros profissionais.

**42.13.10.1. 01 (um) profissional que comprove 05 (cinco) anos de experiência nas tecnologias:**

- I - Windows server 2012 ou superior em ambiente clusterizado e virtualizado;
- II - SGBD-SQLServer 2017 Enterprise Manager em ambiente AlwaysOn (alta disponibilidade);
- III - Microsoft SQL Server Management Studio v17.x.x;
- IV - SGBD-MySql v5.6.xx;
- V - MySQL Workbench v6.x;
- VI - Linguagem de programação SQL aplicada na criação e manutenção de banco de dados e seus objetos;
- VII - Modelagem de dados relacionais e multidimensionais;
- VIII - Migração de dados.

**42.13.10.2. Principais Atividades da Administração, Sustentação, Suporte de Banco de Dados**

- I - Criar, manter, desenvolver e monitorar o desempenho dos servidores de banco de dados;
- II - Desenvolver e manter documentação de banco de dados e sistemas;
- III - Instalar e manter os sistemas gerenciadores de banco de dados explorando toda sua potencialidade;
- IV - Realizar teste e monitorar a performance nos bancos de dados, ajustando os ambientes quando necessário, bem como efetuar o planejamento desta capacidade gerenciando os níveis de acesso de modo a garantir maior segurança da informação;
- V - Definir e testar os planos de contingência relativos ao SGBDs e seus procedimentos de backup e restore.
- VI - Sugerir requisitos, avaliar atualizações, apoiar a restauração, e acompanhar o ambiente de infraestrutura das máquinas servidoras de banco de dados;
- VII - Instalar, configurar e manter atualizado os sistemas gerenciadores de banco de dados, seus serviços e suas interfaces de administração;
- VIII - Planejar, modelar, criar e implementar banco de dados e seus objetos;
- IX - Planejar, modelar, criar e implementar rotinas de integração entre bases de dados;
- X - Planejar, criar e implementar rotinas automáticas de backup de banco de dados;
- XI - Planejar, criar, implementar e monitorar recursos funcionais disponíveis nos sistemas gerenciadores de bancos de dados;
- XII - Verificar rotineiramente a conformidade do ambiente de banco de dados, em especial a alta disponibilidade, a integridade relacional das bases de dados, a integridade dos backup's, e possíveis vulnerabilidades;
- XIII - Restaurar banco de dados nos casos necessários;
- XIV - Avaliar, planejar, e implementar rotinas de migração de dados;
- XV - Criar e executar rotinas específicas de bancos de dados;
- XVI - Gerenciar usuários de banco de dados;
- XVII - Monitorar e calibrar a performance de banco de dados;
- XVIII - Criar e manter base de conhecimento das atividades realizadas;
- XIX - Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos;
- XX - Realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos;
- XXI - Transferir conhecimento e suportar os servidores e equipe técnica do DER-DF.

**42.13.10.3. 01 (um) profissional que comprove 05 (cinco) anos de experiência nas tecnologias:**

- I - Estrutura de dados, fonte de dados não estruturada, banco de dados, datawarehouse, big data, analytics, dados abertos, dashboards;
- II - Linguagem de programação SQL;
- III - Modelagem de dados relacionais e multidimensionais;
- IV - Extração, transformação, migração, manipulação, integração e carregamento de dados estruturados, semiestruturados e não estruturados;
- V - Integração de dados por meio de APIs;
- VI - Microsoft Power BI Report Server;
- VII - Ferramenta livre de extração, transformação e carga de dados (ETL).

**42.13.10.4. Principais Atividades de Análise, Integração e Extração de Dados**

- I - Sugerir requisitos, avaliar atualizações, apoiar a restauração, e acompanhar o ambiente de infraestrutura das máquinas servidoras de painéis de negócio (BI);
- II - Instalar, configurar e manter atualizado as ferramentas de manipulação de dados, criação e publicação de painéis de negócio (BI);
- III - Criar e implementar rotinas de extração, transformação, migração, manipulação, integração e carregamento de dados estruturados, semiestruturados e não estruturados gerando informação;
- IV - Criar e implementar modelos relacionais e multidimensionais;
- V - Criar e executar rotinas específicas de bancos de dados;
- VI - Criar e implementar painéis de negócio (BI) e sua documentação nos níveis operacional, gerencial e estratégico;
- VII - Manter o acesso de usuários a painéis de negócio (BI);

- VIII - Apoiar tecnicamente o fornecimento e integração de dados, em especial de e para fontes não hospedadas na infraestrutura do DER-DF;
- IX - Analisar dados e alertar sobre eventuais falhas negociais, de integridade relacional, e inconsistência de dados;
- X - Criar e manter base de conhecimento das atividades realizadas;
- XI - Transferir conhecimento e suportar os servidores e equipe técnica do DER-DF.

#### 42.13.10.5. Nível Mínimo de Serviço

42.13.10.6. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.13.10.7. Para o desconto nesta “Central”, serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 38.8:

- I - INDSSC-REQ
- II - INDSSC-TMR
- III - INDSSC-BDDIS
- IV - INDSSC-BDREQ
- V - INDSSC-BDTMR

#### 42.13.10.8. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

- I - Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).
- II - A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:
- III - Acesso físico ao ambiente computacional;
- IV - Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
- V - Acesso às áreas e responsáveis;
- VI - Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
- VII - Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;
- VIII - Exclusivamente para início da prestação de serviços mensal de forma rotineira e contínua a CONTRATANTE deverá disponibilizar os acessos e a infraestrutura até o dia efetivo da prestação de serviço, para que a CONTRATADA possa junto a equipe técnica iniciar as atividades.

#### 42.14. **CENTRAL DE GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS DE MELHORIA CONTINUA**

42.14.1. Prestação de serviço com mão de obra especializada para Governança e Orquestração e Integração de Serviços e Processos Negociais com manutenção Preventiva e Corretiva dos 14 processos ITIL com liderança e análise de práticas com foco no gerenciamento dos serviços administrativos e oferecer apoio às áreas de negócio por meio da implementação dos processos e gestão integrada de serviços, controle de todo o fluxo digital inteligente com automação de processos e gestão ágil, com uso de metodologias ágeis como Six Sigma e Lean.

42.14.2. A prestação de serviço tem o foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar que o gerenciamento das informações seja integrado, correlacionado de forma a subsidiar a tomada de decisões.

#### 42.14.3. Cobertura Horária

42.14.3.1. De segunda a sexta feira, dias úteis, das 8:00 às 18:00h, horário oficial de Brasília.

42.14.3.2. Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da CONTRATANTE desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da CONTRATADA.

42.14.3.3. Em princípio não estão previstas atividades nos feriados, pontos facultativos e nem em finais de semana. Entretanto, a CONTRATANTE poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

#### 42.14.4. Local da Execução dos Serviços

42.14.4.1. Os serviços serão executados por profissionais que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE de acordo com a especialidade prevista no Termo de Referência, distribuídos de forma suficiente para atender as necessidades do DER-DF.

42.14.4.2. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Estudo Técnico de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados de forma remota, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

42.14.4.3. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

#### 42.14.5. Endereços e locais:

42.14.5.1. SEDE (Asa Norte) - SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília.

#### 42.14.6. Jornadas de Trabalhos Mínimos

42.14.6.1. Os 1 (uma) jornada de trabalho com atuação de forma presencial, será obrigatoriamente alocado para a prestação de serviço.

42.14.6.2. A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da CONTRATADA, considerando o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de jornada de trabalho.

#### 42.14.7. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

42.14.7.1. Para os serviços executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

42.14.7.2. A CONTRATANTE deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a CONTRATADA.

#### 42.14.8. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:

- 42.14.8.1. Acesso físico ao ambiente computacional;
- 42.14.8.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

- 42.14.8.3. Acesso às áreas e responsáveis;
- 42.14.8.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
- 42.14.8.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;
- 42.14.8.6. Cobertura Horária e Jornada de Trabalho;
- 42.14.8.7. Caso seja necessário, a CONTRATANTE deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de projetos especiais e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises in loco.
- 42.14.8.8. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de manutenção dos processos.

#### 42.14.9. **Serviços de Melhoria Contínua**

- 42.14.9.1. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas ITIL FOUNDATION que for necessário para o atendimento da ordem de serviço, com o objetivo de realizar a manutenção de práticas das disciplinas e realizar a análise e condução rotineira da governança das disciplinas, sendo que o analista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde de que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis previstos;
- 42.14.9.2. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas ITIL EXPERT caso seja necessário para o atendimento da ordem de serviço com o objetivo de corrigir, avaliar, desenhar processos e a arquitetura negocial de atendimento ao cidadão, sendo que o especialista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde de que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis previstos;
- 42.14.9.3. A empresa CONTRATADA deverá prover um serviço de governança com entregáveis, baseado na melhoria continua dos processos com foco em:

- I - Processos
- II - Qualidade
- III - Conhecimento
- IV - Curadoria Digital e Proteção de Dados
- V - Programas e Projetos
- VI - Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

#### 42.14.10. **Qualificação Técnica**

- 42.14.10.1. A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias por exemplo de LEAN e Six Sigma, com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a ISSO 27002;
- 42.14.10.2. Os profissionais que irão validar a matriz de projetos, responsáveis pela criação e desenho dos processos, interação com as áreas de negócios, entrevistas e reuniões, deverão ter curso superior e certificação profissional na categoria ITIL e experiência comprovada e atestada de no mínimo 02 anos com no mínimo 14 (quatorze) processos ITIL, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais, sendo que cada líder de disciplinas poderá cuidar no máximo de 8 disciplinas simultâneas;
- 42.14.10.3. A CONTRATADA deverá ter no seu quadro profissionais com certificação técnica profissional, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais, conforme a seguir, os quais poderão igualmente validar matrizes de projetos:

- I - No mínimo 01 (um) 01 profissional com curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Expert Certification - e experiência comprovada e atestada de no mínimo 04 anos com no mínimo 08 disciplinas ITIL. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;
- II - No mínimo 01 (um) profissional com curso superior, a certificação ITIL Foundation V3 ou superior e experiência comprovada e atestada de no mínimo 02 anos com no mínimo 04 disciplinas ITIL. Este profissional sempre que demandado será responsável pela Governança dos processos, análise, desenho dos processos, geração de relatórios e manutenção das disciplinas;
- III - No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional PMP e COBIT com curso superior e 05 anos na gestão de projetos, A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela gerenciamento, cadastramento, qualificação, classificação, acompanhamento dos projetos de TIC e visibilidade junto a ferramenta, validação de todos os processos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;
- IV - No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional de Data Protection Officer em nível Practitioner. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;
- V - No mínimo 01 (um) profissional com certificação COBIT ou LEAN FOUNDATION ou SIX SIGMA, curso superior e 02 anos atuando em governança ou qualidade e ou processos. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela visibilidade dos projetos, qualidade, conhecimento, programas e projetos, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;
- VI - No mínimo 01 (um) profissional com certificação ISO/IEC 27002, curso superior e 02 anos atuando em segurança da informação. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela visibilidade dos projetos e processos de segurança da informação e pela curadoria digital e proteção de dados, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

#### 42.14.11. **Nível Mínimo de Serviço**

- 42.14.11.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:
- 42.14.11.2. Para o desconto nesta "Central", serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 38,8:

- I - INDGSTI-ATU
- II - INDGSTI-REQ
- III - INDGSTI-PROJ
- IV - INDGSTI-TMR

#### 42.14.12. **Disciplinas ITIL**

- 42.14.12.1. A prestação de serviço deverá de Operação Assistida do Centro de Operações e Manutenção de Cidades Inteligentes é focada nas melhores práticas de mercado e nos 14 processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme a seguir:
- I - AVM = Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade que visa definir, analisar, planejar, medir, e melhorar todos os aspectos da disponibilidade dos serviços de TI. É responsável por garantir que toda infraestrutura de TI, processos, funções, etc. sejam apropriados para as metas de disponibilidade acordadas.
  - II - CAP = Capacity Management - Gerenciamento de Capacidade é o processo de determinar a capacidade de produção necessária a uma organização para atender às demandas variáveis de seus produtos.

III - CHG = Change Management - Gestão de Mudanças que economiza tempo e dinheiro ao permitir que definam, padronizem e executem com eficiência os processos de gerenciamento de mudanças em várias funções de negócios. Sua metodologia de processo cobre o escopo completo de uma mudança desde o conceito, planejamento, design e fabricação até a entrega e liberação do produto final.

IV - EV = Event Management - Gerenciamento de eventos que tem como objetivo monitorar e gerar alertas ou notificações de um Serviço de TI ou item de configuração considerados relevantes para os processos de gerenciamento de serviços de TI e para cumprimento dos ANS.

V - IM = Incident Management - Gerenciamento de Incidentes é uma área de processos de gerenciamento de serviços de TI. O primeiro objetivo do processo de gerenciamento de incidentes é restaurar uma operação normal de serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto nas operações de negócios, garantindo assim que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade de serviço sejam mantidos. 'Operação normal de serviço' é definida aqui como operação de serviços dentro de acordo de nível de serviço (SLA).

VI - AM = Asset Management - Gerenciamento de Ativos que consiste em boas práticas que podem ser utilizadas pelas organizações em seu processo de controle de ativos e que buscam alcançar um resultado desejado e sustentável

VII - KM = Knowledge Management - Gestão do conhecimento é o conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações.

VIII - PM = Problem Management Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por administrar o ciclo de vida de todos os problemas que chegam na TI. Ele tem o objetivo de prevenir incidentes e minimizar impactos de incidentes que não podem ser evitados.

IX - REL = Release & Deployment Management - Gerenciamento de Liberação e Implantação é um processo contido dentro do volume de Transição de Serviço, e é o planejamento e controle do processo de colocação em produção de diferentes versões ou atualizações de software/hardware que afetam os serviços corporativos de TI.

X - RF = Request Fulfillment - Gerenciamento de solicitações de atendimento (Gerenciamento de requisição) que visa atender as Solicitações de Serviço.

XI - SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento de Configuração e Ativos visa manter informações sobre os Itens de Configuração (ICs) necessários para entregar um serviço de TI, incluindo seus relacionamentos.

XII - SCM = Service Catalog Management - Gerenciamento do Catálogo de Serviços visa garantir que um Catálogo de Serviços seja produzido e mantido, contendo informações precisas sobre todos os serviços operacionais e aqueles que estão sendo preparados para serem executados operacionalmente.

XIII - SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Nível de Serviço; tem como objetivo negociar acordos de nível de serviço com os clientes e projetar serviços de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Este processo também é responsável por garantir que todos os Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio sejam apropriados e por monitorar e relatar os níveis de serviço.

XIV - SPM = Service Portfolio Management - Gerenciamento de Portfólio de Serviços de TI. Este processo garante que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços para atender aos resultados de negócios necessários em um nível apropriado de investimento.

#### 42.14.13. Atividades e Serviços

42.14.13.1. As atividades e serviços que poderão ser demandados e realizados na operação assistida tem como foco o processo de melhoria contínua do atendimento da CONTRATANTE e deve garantir a excelência da qualidade dos níveis de serviço e dos serviços prestados em si, a fim de auxiliar a gestão do contrato, racionalizando processos, mitigando erros e falhas, bem como estabelecendo práticas de criação do processo de conhecimento do serviço.

42.14.13.2. É responsabilidade da CONTRATADA fornecer insumos e executar as melhores práticas em processos e procedimento de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos e serviços prestados.

42.14.13.3. A CONTRATADA deve controlar a execução dos serviços, com o objetivo de aferir e garantir a qualidade de forma sistemática, entregar indicadores, prover o desenvolvimento de ações de atendimento com planos de ação, medir sua maturidade e registrar regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

42.14.13.4. A CONTRATADA deverá ter em seu quadro profissionais de processos, de qualidade e de conhecimento, de forma a assegurar que a melhoria contínua dos serviços, tenha o foco e a dedicação necessários, sem comprometimento das atividades técnicas.

42.14.13.5. É responsabilidade da CONTRATADA promover a Manutenção de Processos de Melhoria Contínua dos Serviços, realizando as seguintes atividades, conforme a seguir:

I - Governança dos Serviços de Melhoria Contínua

II - Organizar de forma visual todos os compromissos operacionais (gestão à vista);

III - Atualizar indicadores e Dashboards;

IV - Definição de padrões de monitoramento e indicadores, modelos, norteadores;

V - Suporte metodológico e repasse de conhecimento;

VI - Relatórios e alertas de pontos relevantes que devem ser avaliados, periodicamente, tempestivamente ou sempre que necessário ou requerido (internamente ou se requeridos para organismos de controle e proteção);

VII - Matrizes de documentações com informações, sistemas, dados, fornecedores e outras informações julgadas necessárias que devam ser mapeadas, tratadas e norteadas para acompanhamento, ação e solução proposta;

VIII - Apoio e revisão nos processos de contratação, contratos e projetos institucionais de TIC, com fornecimento de documentação que subsidie a tomada de decisão da TI do DER-DF.

IX - Auditoria de projetos, processos e sistemas correlatos sempre que demandado ou julgado necessário;

X - Consultoria para provimento de padronização documental, de políticas e práticas atreladas a proteção de dados;

XI - Casos de uso correlatos para garantir o alinhamento e conformidade com controles de proteção de dados da ISO 27701 (Proteção de Dados) em relação as exigências de proteção de dados ou legais que possam surgir; e

XII - Apoio com responsabilidades de DPO (Departamento de Proteção de Dados) independente e empoderado, para interface com as Agências Reguladoras como a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme requerido legalmente.

#### 42.14.14. Melhoria contínua dos processos

42.14.14.1. Mapear os processos produtivos de TIC que afetem os serviços contratado;

42.14.14.2. Criar, documentar e implementar os processos mapeados;

42.14.14.3. Monitorar e avaliar os processos e os resultados operacionais;

42.14.14.4. Elaborar planos de ação corretivos, preventivos ou evolutivos, prestando orientação, esclarecimentos e solucionando os problemas relativos aos processos, utilizando as melhores práticas e metodologias ágeis de mercado, considerando os seguintes aspectos relacionados aos processos:

I - Definir procedimentos de gerenciamento de riscos;

II - Identificar as fontes de riscos, avaliar a probabilidade e o impacto;

- III - Validar a classificação dos riscos e os planos de ação de mitigação;
- IV - Monitorar e avaliar os resultados;
- V - Consolidar e publicar as práticas, metodologias e planos de ação para mitigação dos riscos;
- VI - Analisar "logs" e registros dos sistemas de monitoração e geração de relatórios estatísticos de forma a garantir que os processos foram executados;
- VII - Identificar e reportar falsos positivos;
- VIII - Identificar e reportar principais ofensores;
- IX - Análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- X - Provimento e/ou customização de recursos tecnológicos, operacionais e de gestão sobre o tema;

#### 42.14.15. **Melhoria contínua da qualidade**

- 42.14.15.1. Acompanhar a execução do conjunto de atividades do dia-a-dia necessárias não só ao cumprimento contratual, mas que visam promover a melhoria contínua da qualidade das entregas;
- 42.14.15.2. Efetuar análise da qualidade dos conteúdos gerados nas atas e relatórios;
- 42.14.15.3. Com base nas análises e acompanhamentos, gerar documento de orientação, com recomendações de melhorias;
- 42.14.15.4. Produzir informações gerenciais, que suportem o processo de apoio à decisão, coletando resultados e calculando indicadores de desempenho;
- 42.14.15.5. Analisar, identificar e eliminar falhas ou erros nos processos, através de análise e identificação da causa-raiz dos indicadores mensais que não atingiram o objetivo;
- 42.14.15.6. Reportar ao dono do processo sempre que uma falha for identificada;
- 42.14.15.7. Desenvolver plano de ação corretivo e acompanhar a sua execução e efetividade.
- 42.14.15.8. Satisfação do usuário.

#### 42.14.16. **Melhoria contínua do conhecimento**

- 42.14.16.1. Avaliar a eficiência dos profissionais, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de eventos atendidos por profissional e por especialidade, etc.);
- 42.14.16.2. Fornecer treinamentos de processos, fluxos de trabalhos e melhores práticas para os novos profissionais durante o processo de integração, e realizar periodicamente treinamentos para todos os profissionais alocados para o cumprimento do contrato, conforme definido no plano de capacitação e reciclagem dos profissionais;
- 42.14.16.3. Manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento se ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos.
- 42.14.16.4. Elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.
- 42.14.16.5. Elaborar mapa termal de atendimento por tipo de atendimento, por tipo de profissionais e por tipo de tecnologias.

#### 42.14.17. **Melhoria Contínua de Proteção de Dados**

42.14.17.1. A CONTRATADA deverá implementar o escritório de Proteção de Dados com o foco em seus clientes, usuários e no negócio da CONTRATANTE, por meio das seguintes ações:

- I - Realizar risk assessment (avaliação de risco);
- II - avaliar e testar mecanismos de controle de acessos e de controle de integridade das informações, visando identificar e registrar as ações e alterações realizadas no banco de dados;
- III - avaliar e testar segregação de funções na utilização e acesso aos sistemas;
- IV - avaliar e indicar mecanismos de segurança para os sistemas e bases de dados e/ou para aprimorar os já existentes.
- V - avaliar e testar mecanismos e ferramentas de coleta de evidências, visando a prevenção de incidentes, acidentes e vazamentos no ambiente e infraestrutura;
- VI - avaliar formulário de consentimento dos dados pessoais para os titulares de manipulação para que a possa adaptar os sistemas;
- VII - Avaliar e analisar os Termos de Confidencialidade;
- VIII - Avaliar o Plano de Respostas a Incidentes;
- IX - Analisar e Avaliar os procedimentos, processos e normativos de gestão de eventos, incidentes, crise e problema
- X - Atualização da Política de Proteção de Dados Pessoais;
- XI - Atualização da Política de Segurança da Informação;
- XII - Atualização da Política de Privacidade de dados pessoais;
- XIII - Atualização dos Processos e Normativos de Gestão de Incidente, Problemas, Crise e Vazamentos de Dados Sensíveis;
- XIV - Relatório de correlação quanto a defesa jurídica para os casos de armazenamento por prazo superior ao determinado por legislação específica, sendo esta informação a ser fornecida pela CONTRATANTE;
- XV - Relatório com recomendação de mecanismos de segurança nas bases de dados;
- XVI - Criar ou atualizar o Plano de Respostas a Incidentes - tanto para violação de dados quanto vazamento, com sugestão de mecanismos e ferramentas de coleta de evidências, visando contrapor uma acusação de vazamento e comprovação de medidas adotadas;
- XVII - Framework Técnico e Negocial com visão de arquitetura de ferramentas e soluções que poderão auxiliar na manutenção preventiva, corretiva e evolutiva da Proteção de Dados Pessoais orientada a LGPD.

#### 42.14.18. **Melhoria Contínua de Programas e Projetos**

42.14.18.1. Serviço de governança de portfólio de programas e projetos que possa atender às necessidades da CONTRATANTE no gerenciamento dos diversos programas e projetos realizados pelo Órgão, com acompanhamento financeiro e de alocação de pessoal. Destaca-se, principalmente, a necessidade de acompanhamento mais detalhado dos portfólios que envolvem recursos financeiros e que demandam um processo licitatório, a fim de que possa ser realizado um monitoramento mais eficaz dos recursos humanos empregados e dos seus respectivos orçamentos.

42.14.18.2. Acessos necessários para o provimento de diferentes perfis, a seguir descritos:

#### 42.14.19. **Melhoria Contínua de Transparência e Visibilidade e (Painéis e Dashboards)**

42.14.19.1. A CONTRATADA deverá implementar a solução que irá permitir a Construção de Painéis de Gestão (Dashboards) Interativos e com inteligência de negócio, correlata a padrões mercadológicos e de boas práticas de gestão em atendimento as premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da

gestão financeira e de serviços em 5 níveis, sendo que a implementação dos itens será remunerada por item:

- I - Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e exigências legais e regulamentares;
- II - Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da CONTRATANTE, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;
- III - Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;
- IV - Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;
- V - Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI's, SLA's, informações referentes aos atendimentos, backlog, painel diário, ticket review emitindo ter a visibilidade em tempo real.

42.14.19.2. Caberá a CONTRATADA, o levantamento dos dados e informações para as análises e implementação em painéis de gestão, resumos, estatísticas, dentre outros aspectos de forma a auxiliar a CONTRATANTE e tratamento de dados institucionais, produtividade, gastos, projeções, necessidades e dar tais informações de forma ágil e rápida para a tomada de decisão pela gestão, através de painéis e Dashboards com as informações compiladas, considerando inclusive o mapeamento dos principais serviços que existem em nosso ambiente sob nossa gestão completa ou compartilhada.

42.14.19.3. A CONTRATADA deverá realizar o projeto de mapeamento de processos a serem contemplados, atividades técnicas especializadas, apoio na implementação de painéis de controle e acompanhamento, análises e repasse de conhecimento relativo a operação realizada.

42.14.19.4. A CONTRATADA deverá elencar todas as possibilidades e os itens que são passíveis para serem incluídos nos painéis, uma que os painéis não irão comportar todas as informações disponíveis na empresa, diante disto, é importante que sejam objetivos, práticos e autoexplicativos. Deverá ser pensado que ao avaliar rapidamente o painel poderá se ter as informações mais relevantes sobre o negócio.

42.14.19.5. A CONTRATADA deverá apresentar propostas com Design intuitivo com o objetivo de ser de fácil visualização, com objetividade onde resultados mostrem claramente os seus significados, com integração de fazer alertas visuais sinalizando os resultados positivos e negativos de forma que seja passível o perfeito entendimento das informações.

42.14.19.6. Com a implementação de um sistema de Service Level Agreement (SLA) serão objetivos a serem alcançados na prestação do serviço:

- I - A Instituição não ter responsabilidade operacional direta sobre o projeto, sendo parte demandada e apoiadora;
- II - Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;
- III - Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos em relação ao tema;
- IV - Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas; e
- V - Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência.
- VI - indicadores: Vitais na implementação de serviços para atividade de gestão, com mecanismos desenvolvidos para obter tais métricas e ajustados periodicamente no âmbito de fornecer o status do serviço e permitir a tomada de medidas nas áreas de melhoria detectadas, que poderão ter reportes mensais.
- VII - A empresa CONTRATADA deverá acompanhar, monitorar e ampliar continuamente a implementação de serviços sob contrato de nível de modo Serviço (que poderá ser adaptado em comum acordo a qualquer momento) com uma política de melhoria contínua que permitirá melhorar a prestação de serviço ao longo da execução do contrato, contendo recomendações mensais, anuais, tempestivas e/ou emergentes que possam surgir;
- VIII - A empresa CONTRATADA deverá utilizar ferramentas próprias projetadas e desenvolvidas já disponíveis e vigentes no ambiente da Instituição para suportar este tipo de serviço de gestão para ambos os requisitos de gestão, governança, qualidade e outras, tais como ferramentas de medição de produtividade de serviços constante as, com o objetivo de realizar mapeamento de dados, fluxos de operação, análises, estatísticas, controles gerenciais e dashboards estatísticos;
- IX - Os ambientes e recursos, serviços e contratos a serem considerados são dos ambientes do estado do Distrito Federal, podendo ser ampliadas e aditivadas para outras localidades se alinhado em comum acordo entre as partes.

#### 42.14.20. Principais entregáveis previstos:

Entregáveis	Foco
Relatório de estudo da principais indicadores e KPI's a automatizar e suas origens de dados com referência operacional e de leis que regulamentam o negócio com recomendações priorizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de governança e gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

#### 42.15. ARQUITETURA E ENGENHARIA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

##### 42.15.1. Disposições Gerais

42.15.1.1. Prestação de serviço com mão de obra especializada de forma a realizar a manutenção evolutiva de arquitetura e engenharia dos serviços de TI com foco em governança, no atendimento negocial e na evolução, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel junto ao barramento tecnológico como serviço utilizando as melhores práticas e principais metodologias de mercados:

##### 42.15.2. Local da Execução dos Serviços

42.15.2.1. Os serviços serão entregues para a CONTRATANTE, em Brasília (DF). Sempre que necessário para levantamento das informações, estudos de caso, o alinhamento dos projetos deverá ser realizado junto a CONTRATANTE por meio de reuniões remotas e ou presenciais a depender da disponibilidade dos responsáveis.

##### 42.15.3. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

42.15.3.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

42.15.3.2. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da CONTRATADA, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

42.15.3.3. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências CONTRATADA, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

- I - Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);
- II - Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;
- III - Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;
- IV - No caso de acesso remoto, a CONTRATANTE será responsável por fornecer à CONTRATADA somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede CONTRATANTE. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares e links de acesso à Internet a serem

utilizados nesses acessos remotos.

42.15.4. **A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:**

42.15.4.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

42.15.4.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

42.15.4.3. Acesso às áreas e responsáveis;

42.15.4.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;

42.15.4.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

42.15.5. **Cobertura Horária**

42.15.5.1. As Atividades poderão ser executadas 24x7, mas deverão ser entregues e apresentadas das 08 às 18h, em dias úteis, em horário comercial.

42.15.5.2. Caso seja necessário, a CONTRATANTE deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de qualquer tipo de projeto especial e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises.

42.15.5.3. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de manutenção dos processos.

42.15.6. **Nível Mínimo de Serviço**

42.15.6.1. O atendimento ao usuário da CONTRATANTE é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela CONTRATANTE a todos os funcionários e colaboradores do DER, suas unidades administrativas, distritos e batalhões, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a CONTRATANTE prevê dois indicadores que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

42.15.6.2. Para o desconto nesta "Central", serão utilizados os fatores dos níveis mínimos de Serviços, previstos no item 38,8:

I - INDARQENG-REQ

II - INDARQENG-PROJ

42.15.7. **Atividades e Serviços**

42.15.7.1. As atividades e serviços de manutenção evolutiva de arquitetura e engenharia com o foco no atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança e Manutenção de Cidades Inteligentes, se dará por meio de entregáveis aferíveis que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica, conforme a seguir

42.15.7.2. **Planejamento:** Projeto Especial de planejamento com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional para a evolução solicitada;

42.15.7.3. **Implementação:** Execução da Manutenção Evolutiva pontual de uma funcionalidade e ou inclusão de um dispositivo, canal, processo e ou tecnologia, de forma a garantir a evolução do processo, do ambiente computacional, e da Solução Tecnológica;

42.15.7.4. **Mudanças:** Planejamento e execução de alteração do ambiente computacional e ou da solução tecnológica

42.15.7.5. **Hiperautomação:** Automação entre o ambiente legado e a solução tecnológica, dos canais, tecnologias e do ambiente computacional e dos processos de forma a garantir que o ambiente seja automaticamente responsivo e implementação de rotinas preditivas e preventivas automáticas com tomadas de decisões e escalonamento automatizado;

42.15.7.6. **Customização:** Desenvolvimento de uma nova funcionalidade e ou requisito funcional para automação e processos e ou para inclusão na solução tecnológica e ou no sistema legado;

42.15.7.7. **Parametrização:** Adequação, adaptação e configuração das funcionalidades e requisitos funcionais pré-existentes para automação e processos na solução tecnológica e ou no sistema legado;

42.15.7.8. **Proteção de dados:** Adequação dos sistemas, do ambiente computacional, da infraestrutura, dos processos da Operação e Manutenção de Cidades Inteligentes de forma a garantir a proteção de dados conforme a lei geral de proteção e dados;

42.15.7.9. **Processos:** Alteração, desenvolvimento e ou desenho da arquitetura e engenharia de Processos, instruções de trabalho e desenvolvimento dentro da solução tecnológica e ou dos sistemas legados de forma a garantir a segurança lógica evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança.

42.15.7.10. **Arquitetura:** Desenvolvimento de arquiteturas e engenharia de datacenter das soluções de infraestrutura de TI e de negócios.

42.15.7.11. De forma a dar previsibilidade das arquiteturas a serem desenvolvidas, a CLIENTE lista requisitos técnicos a serem desenvolvidos dentro da contratação, mas não está limitado à:

42.15.7.12. **Armazenamento e Backup:** Armazenamento primário e secundário, offline e online, archive, tierização, dados estruturados e não estruturados, classificação de dados, big data, anonimização e pseudo anonimização, library, subsistemas low, middle e hiend.

42.15.7.13. **Virtualização:** hipervisor, VDI, máquinas virtuais, capacity planning, orquestração;

42.15.7.14. **Servidores, Sistemas Operacionais e Serviços:** Diretório, Active Directory, Autenticação Integrada, Hiperconvergência.

42.15.7.15. **Rede e Conectividade:** Software Defined Network, Wifi6, Tráfego Leste, Oeste e Norte Sul, Postura e Intenção, Microsegmentação

42.15.7.16. **Segurança:** Acesso e Segmentação; Anti-Malware; Autenticação; Backup e Disponibilidade de Dados; Criptografia; Plano de Resposta a Incidentes; Prevenção e detecção de Intrusos; Prevenção de Vazamento; Rastreabilidade; Varredura de Vulnerabilidade; Data Loss Prevention, Cofre de Senhas, Infraestrutura de DataCenter, Alta Disponibilidade, Continuidade de Negócios.

42.15.7.17. **Banco de Dados:** Análises, Mineração, Extração de Dados, Business Intelligence

42.15.7.18. As atividades e serviços de manutenção evolutiva de Governança dos Serviços de TI com o foco, se dará por meio de entregáveis aferíveis que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica, conforme a seguir:

42.15.7.19. **Solicitação das atividades e serviços**

42.15.7.20. Os serviços poderão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço Consolidada e ou de forma eventual avulsa, onde cada atividade/entregável deverá ser prevista e orçada antes da CONTRATADA aceitar e iniciar a prestação de serviços

42.15.7.21. Após o recebimento do documento Solicitação do Projeto, a CONTRATADA deverá entregar um Plano Geral do Projeto em até 10 (dez) dias corridos. Nesta etapa, a CONTRATADA deverá levantar todos requisitos para a execução do projeto, incluindo a apresentação de possíveis soluções para a demanda.

42.15.7.22. O cronograma de atividades descritas e acordadas no Plano Geral do Projeto servirão como métricas para as entregas do Projeto. O prazo limite descrito no cronograma para início de execução do projeto não deverá ser superior a 15 dias corridos do aceite do Plano Geral do Projeto.

42.15.7.23. As HST devem ser estimadas no Plano Geral do Projeto. A CONTRATANTE poderá questionar o cronograma e o total de horas previstas pela CONTRATADA para a execução do projeto.

42.15.7.24. Neste caso, a CONTRATADA terá um prazo adicional de 05 (cinco) dias corridos para a reestruturação do Plano Geral do Projeto e reapresenta-lo.

- 42.15.7.25. As HST de gerenciamento de projetos deverão ser previstas no Plano Geral do Projeto e computadas nas estimativas de Unidades de Serviço Técnico.
- 42.15.7.26. O projeto estará oficialmente autorizado somente após o aceite total do Plano Geral do Projeto.
- 42.15.7.27. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração do ateste do que foi efetivamente realizado pela CONTRATADA.
- 42.15.7.28. Qualquer alteração na quantidade de HST previstas durante a execução do projeto só será considerada caso tenha havido uma aprovação prévia da CONTRATANTE, e justificativa da coerente da alteração.
- 42.15.7.29. Termo de Encerramento do Projeto: documento que oficializa o término do projeto seja por cancelamento ou conclusão do mesmo.
- 42.15.7.30. Essa documentação visa implementar os controles estabelecidos para cada projeto estratégico da CONTRATANTE. Os projetos abrangem também estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas.
- 42.15.7.31. Os Projetos serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;
- 42.15.7.32. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela CONTRATANTE;
- 42.15.7.33. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
- 42.15.7.34. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;
- 42.15.7.35. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação de profissionais com nível de especialização superior aos alocados na sustentação do Datacenter ou quando, em função de necessidades excepcionais, a CONTRATANTE necessitar implementar melhorias/correções que requeiram um maior esforço operacional em um curto espaço de tempo;
- 42.15.7.36. As atividades de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto, serão enquadradas como Serviço de Sustentação;
- 42.15.7.37. Para comprovar a relação entre a complexidade da atividade e qualificação do profissional que a executará, a CONTRATADA deverá apresentar junto com o Plano Geral do Projeto a relação de profissionais envolvidos em cada atividade do projeto e as certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;
- 42.15.7.38. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico – HST. Estas unidades serão consumidas do bolsão de HST anuais previstas para esta contratação.
- 42.15.7.39. Após o recebimento do documento Solicitação do Projeto, a CONTRATADA deverá entregar um Plano Geral do Projeto em até 10 (dez) dias corridos. Nesta etapa, a CONTRATADA deverá levantar todos requisitos para a execução do projeto, incluindo a apresentação de possíveis soluções para a demanda.
- 42.15.7.40. O cronograma de atividades descritas e acordadas no Plano Geral do Projeto servirão como métricas para as entregas do Projeto. O prazo limite descrito no cronograma para início de execução do projeto não deverá ser superior a 15 dias corridos do aceite do Plano Geral do Projeto.
- 42.15.7.41. As HST devem ser estimadas no Plano Geral do Projeto. A CONTRATANTE poderá questionar o cronograma e o total de horas previstas pela CONTRATADA para a execução do projeto.
- 42.15.7.42. Neste caso, a CONTRATADA terá um prazo adicional de 05 (cinco) dias corridos para a reestruturação do Plano Geral do Projeto e reapresentá-lo.
- 42.15.7.43. As HST de gerenciamento de projetos deverão ser previstas no Plano Geral do Projeto e computadas nas estimativas de Unidades de Serviço Técnico.
- 42.15.7.44. O projeto estará oficialmente autorizado somente após o aceite total do Plano Geral do Projeto.
- 42.15.7.45. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração do ateste do que foi efetivamente realizado pela CONTRATADA.
- 42.15.7.46. Qualquer alteração na quantidade de HST previstas durante a execução do projeto só será considerada caso tenha havido uma aprovação prévia da CONTRATANTE, e justificativa da coerente da alteração.
- 42.15.7.47. Termo de Encerramento do Projeto: documento que oficializa o término do projeto seja por cancelamento ou conclusão do mesmo.
- 42.15.7.48. Essa documentação visa implementar os controles estabelecidos para cada projeto estratégico da CONTRATANTE. Os projetos abrangem também estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas.
- 42.15.7.49. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;
- 42.15.7.50. Atender necessidades de suporte especializado e suporte evolutivo para aumento de maturidade do ambiente, quando tratadas como atividades inovadoras diretamente relacionadas a melhoria contínua e ao aumento de performance, cujos resultados elevam o nível de requerimentos para os serviços de sustentação, como exemplo: implementação de soluções baseadas em novos requerimentos de negócios, novas soluções tecnológicas, novas implantações, novos processos, novas versões, migrações, instalação, ampliação, remoção de itens do parque computacional, dentre outros;
- 42.15.7.51. Para serviços eventuais a CONTRATANTE deverá solicitá-los individualmente, de acordo com a orçamentação de complexidade e com a definição do prazo para atendimento.
- 42.15.7.52. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar à CONTRATANTE a equipe alocada para atendimento das demandas eventuais, para permissão de acesso e realização do devido acompanhamento em todas as fases do processo da prestação de serviço.
- 42.15.7.53. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os documentos comprobatórios do adimplemento de suas obrigações trabalhistas junto aos prestadores de serviço, anexando-os à respectiva nota fiscal ou fatura relativa aos serviços contratados, assegurando desta forma que não haja responsabilização subsidiária da CONTRATANTE.
- 42.15.7.54. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes no Termo de Referência.
- 42.15.8. **Principais entregáveis previstos:**

Entregáveis	Foco
Relatório de estudo da principais indicadores e KPI's a automatizar e suas origens de dados com referência operacional e de leis que regulamentam o negócio com recomendações priorizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.

Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de governança e gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

## 43. ANEXO II – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

## Formulário Ordem de Serviço Diversos

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL CONTRATO: CONTRATADA:	OS Nº
	Data Início: Data Fim:
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

Descrição do Objeto:	Serviço técnico especializado de N0 sem intervenção humana, SNOC e de N1, N2 e N3 com intervenção humana por meio de manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço de forma rotineira, contínua e mensal
Cálculo do Índice de Rejeição:	$IR = NR / (NR + NV)$
Cálculo do valor estimado da OS:	$VF = VV - (0,1 \times IR \times VV) - (VV \times INS)$
Local de execução do serviço:	Edifício Sede DER, BPRV e Distritos Rodoviários e remoto na CONTRATADA

Item	Centrais de Serviços
1	Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente
2	Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança
3	Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário – N1
4	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades – N2
5	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER – N2
6	Central de Atendimento a infraestrutura de datacenter – N3
7	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos
8	Central de Governança dos serviços de melhoria contínua
9	Central de Arquitetura e Engenharia

1	<b>Central de Serviços:</b> Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente
	<b>Tipo de Serviço:</b> Atendimento ao usuário de Nível 0 sem interação humana

## Níveis Mínimos de Serviços

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
1.1	Tempo de Disponibilidade da Solução ITSM, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 1 % na fatura
1.2	Tempo de Disponibilidade da Solução Central Telefônica com URA, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura
1.3	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura
1.4	Tempo de Disponibilidade da Solução de Automação dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,4 % na fatura
1.5	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento e gerenciamento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura

2	<b>Central de Serviços:</b> Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança
	<b>Tipo de Serviço:</b> Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter

## Níveis Mínimos de Serviços

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
2.1	Tempo de Disponibilidade da Solução gerenciamento do SNOC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 1,5% percentuais menores, será descontado 1 % na fatura
2.2	Tempo de Disponibilidade dos Ativos Rede e Segurança referente a resposta de incidentes e ataques, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	100,0%	Para cada 1,5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura
2.3	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	15 minutos	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

3	<b>Central de Serviços:</b> Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário – N1
	<b>Tipo de Serviço:</b> Atendimento ao usuário de 1º Nível com intervenção humana remota

## Níveis Mínimos de Serviços

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
3.1	Tempo de Médio de Espera das ligações em 60 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
3.2	Tempo de Médio de Atendimento presencial em 900 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
3.3	Tempo de Médio de Atendimento de Registro de Incidentes, Ocorrências e Requisições em 30 minutos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

4	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de 2º Nível com intervenção humana presencial

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
4.1	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 4 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
4.2	Tempo de Médio de Resolução definitiva e ou paliativa em 8 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

5	<b>Central de Serviços:</b>	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de 2º Nível com intervenção humana presencial

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
5.1	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 01 hora, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
5.2	Tempo de Médio de Resolução definitiva e ou paliativa em 4 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

6	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Suporte à Infraestrutura (Resiliência da Saúde Operacional)
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Armazenamento - sustentação, Segurança da Informação, Backup, Rede, Conectividade, Servidores e Sistema Operacional Linux, Virtualização e Serviços - sustentação e suporte de 2º e 3º Nível

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
6.1	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	100%	Para cada 0,7% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura
6.2	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
6.3	Tempo de Médio para aceite das requisições de 2 horas dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura

7	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Sistemas Estruturantes de Governo, Sistemas Adquiridos, Sistemas Sustentados pela CTINF e Banco de Dados – Administração, sustentação, suporte e Análise, Integração e Extração de Dados.

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
7.1	Tempo de Médio para aceite das requisições de 15 dias corridos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
7.2	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
7.3	Tempo de Disponibilidade do Banco de Dados, dividido pelo tempo total de operação destes serviços dentro do mês, vezes cem.	100%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura
7.4	Tempo de Médio para aceite das requisições de 5 dias corridos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
7.5	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

8	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Governança dos serviços de melhoria contínua
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Governança dos Serviços de Melhoria Contínua de Processos, Qualidade, Conhecimento, Proteção de Dados, Programas e Projetos, Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
8.1	Número de itens de configuração, relatórios, banco de conhecimento, dashboards, projetos, inventários dividido pelo número de itens totais cadastrados, vezes cem* No caso da informação não necessitar ser atualizada, a CONTRATADA	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura

	deverá implantar rotina de validação mensal da informação com atualização.		
8.2	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura
8.3	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura
8.4	Tempo Médio acordado das demandas dividido pelo tempo médio de resolução definitiva e/ou entrega dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1 % na fatura

9	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Arquitetura e Engenharia
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Arquitetura e Engenharia com implementação, mudanças, hiperautomação, customização, parametrização, proteção de dados, e processos e projetos de armazenamento e backup, virtualização, servidores, sistemas operacionais, rede e conectividade, segurança e banco de dados

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Regra para Desconto
9.1	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2 % na fatura
9.2	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	100%	Para cada 1% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura

**Pressupostos e Restrições**

<b>Documentos Entregues</b> ( ) – xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ( ) – xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ( ) – xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
---

Fiscal Requisitante:

Fiscal Técnico:

Gestor do Contrato:

Preposto da Contratada:

43.1. **MODELO DO RELATÓRIO MENSAL**

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL CONTRATO: CONTRATADA:	RD Nº:
	Data Início: Data Fim:
<b>RELATÓRIO MENSAL</b>	

<b>Descrição do Objeto:</b>	Serviço técnico especializado de N0 sem intervenção humana, SNOOC e de N1, N2 e N3 com intervenção humana por meio de manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço de forma rotineira, contínua e mensal
<b>Cálculo do Índice de Rejeição:</b>	$IR = NR / (NR + NV)$
<b>Cálculo do valor mensal:</b>	$VF = VV - (0,1 \times IR \times VV) - (VV \times INS)$
<b>Local de execução do serviço:</b>	Edifício Sede DER, BPRV e Distritos Rodoviários e remoto na CONTRATADA

Item	Centrais de Serviços
1	Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente
2	Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança
3	Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário – N1
4	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades – N2
5	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER – N2
6	Central de Atendimento a infraestrutura de datacenter – N3
7	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos
8	Central de Governança dos serviços de melhoria contínua
9	Central de Arquitetura e Engenharia

1	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Serviços Artificial Cognitiva com atendimento integrado, automatizado, robótico e inteligente
---	-----------------------------	--

<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de Nível 0 sem interação humana
-------------------------	--

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item		Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
1.1	Índice de Disponibilidade da Solução de ITSM	100,0%		
1.2	Índice de Disponibilidade da Central Telefônica e URA	100,0%		
1.3	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Chatbot	100,0%		
1.4	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Automação	100,0%		
1.5	Índice de Disponibilidade das soluções de gerenciamento e automação	100,0%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de Inteligência de Observabilidade de Infraestrutura, Rede e Segurança
<b>Tipo de Serviço:</b>	Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
2.1	Índice de Disponibilidade das soluções de Monitoramento gerenciamento do SNOOC	100,0%		
2.2	Índice de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques	100,0%		
2.3	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	15 minutos		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de Multiexperiência com Atendimento ao Usuário – N1
<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de 1º Nível com intervenção humana remota

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
3.1				
3.2	Índice do Tempo Médio de Espera	100%		
3.3	Tempo Médio de Atendimento	100%		
3.4	Tempo Médio de Registro das Requisições	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de Multiexperiência com atendimento de Campo e Logística da SEDE e demais unidades – N2
<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de 2º Nível com intervenção humana presencial

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
4.1				
4.2	Tempo Médio de Resposta para Início de Atendimento do DER (Sede e Unidades)	100%		
4.3	Tempo Médio de Solução Paliativa ou Definitiva das do DER (Sede e Unidades)	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de de Multiexperiência com Atendimento de Campo e Logística VIP da SEDE do DER
<b>Tipo de Serviço:</b>	Atendimento ao usuário de 2º Nível com intervenção humana presencial

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
5.1				
5.2	Tempo Médio de Início de Atendimento dos usuários VIP's	100%		
5.3	Tempo Médio de Solução Paliativa ou Definitiva do atendimento dos usuários VIP's	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de Suporte à Infraestrutura (Resiliência da Saúde Operacional)
<b>Tipo de Serviço:</b>	Armazenamento - sustentação, Segurança da Informação, Backup, Rede, Conectividade, Servidores e Sistema Operacional Linux, Virtualização e Serviços - sustentação e suporte de 2º e 3º Nível

**Níveis Mínimos de Serviços**

Item	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
6.1				
6.2	Índice de Disponibilidade do ambiente de datacenter	100%		
6.3	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	100%		
6.4	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

<b>Central de Serviços:</b>	Central de Sustentação de Sistemas Corporativos
<b>Tipo de Serviço:</b>	Sistemas Estruturantes de Governo, Sistemas Adquiridos, Sistemas Sustentados pela CTINF e Banco de Dados – Administração, sustentação, suporte e Análise, Integração e Extração de Dados

**Níveis Mínimos de Serviços**

	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta Realizada	Glosa
7.1	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	100%		
7.2	Índice de Tempo Médio resolução definitiva e/ou entrega	100%		
7.3	Índice de Disponibilidade de Banco de Dados	100%		
7.4	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	100%		
7.5	Índice de Tempo Médio resolução definitiva e/ou entrega	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

8	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Governança dos serviços de melhoria contínua
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Governança dos Serviços de Melhoria Contínua de Processos, Qualidade, Conhecimento, Proteção de Dados, Programas e Projetos, Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

**Níveis Mínimos de Serviços**

	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta realizada	Glosa
8.1	Índice de atualização das informações disponibilizadas	100%		
8.2	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 72 horas	100%		
8.3	Índice de atendimento de projeto especiais em até 15 dias	100%		
8.4	Índice de Tempo Médio resolução definitiva e/ou entrega	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

9	<b>Central de Serviços:</b>	Central de Arquitetura e Engenharia
	<b>Tipo de Serviço:</b>	Arquitetura e Engenharia com implementação, mudanças, hiperautomação, customização, parametrização, proteção de dados, e processos e projetos de armazenamento e backup, virtualização, servidores, sistemas operacionais, rede e conectividade, segurança e banco de dados

**Níveis Mínimos de Serviços**

	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Meta realizada	Glosa
9.1	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 48 horas	100%		
9.2	Índice de início de atendimento de projetos especiais em até 15 dias	100%		

% Total de Glosa Aplicada
---------------------------

% Total de Glosa Aplicada nas Centrais	% Total de Rejeição
--	---------------------

Observações:
--------------

**Fiscal Requisitante:****Fiscal Técnico:****Gestor do Contrato:****Preposto da Contratada:****44. ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

O senhor(a) [NOME DA PESSOA], pessoa física com residência em [ENDEREÇO DA PESSOA], inscrita no CPF com o n.º [N.º DO CPF], [E-MAIL], empregada pela empresa [NOME DA EMPRESA], [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Departamento de Estradas de Rodagem do DF – DER-DF, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do DER-DF reveladas ao signatário em função da execução dos serviços/equipamentos objeto do pregão nº XXX/20\_\_.
- A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
- O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do DER-DF, das informações restritas reveladas.
- O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista em plano de trabalho, as informações restritas reveladas.
- O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
- O signatário obriga-se a informar imediatamente ao DER-DF qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
- A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do DER-DF, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato/compromisso firmado entre o DER-DF e o signatário sem qualquer ônus para o DER-DF. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas em Termo de referência e Edital, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo DER-DF,

inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do DER-DF.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

[NOME DA PESSOA RECEPTORA]

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

#### 45. ANEXO IV - TERMO DE VISTORIA

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o no \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, \_\_\_\_\_, inscrita no CPF (ou CRA) sob o nº \_\_\_\_\_, declara que tomou pleno conhecimento dos endereços e estrutura onde os serviços serão realizados, bem como de todas as particularidades e peculiaridades de cada posto visitado, não podendo alegar no futuro desconhecimento do aqui tratado, para quaisquer fins e efeitos.

Por ser verdade, firmo a presente,

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa

#### 46. ANEXO V - TERMO DE NÃO VISTORIA

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o no \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu representante legal, \_\_\_\_\_, inscrita no CPF (ou CRA) sob o nº \_\_\_\_\_, declara que se abstém da realização de vistoria nas estruturas da LICITANTE e que está ciente que não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais de execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência.

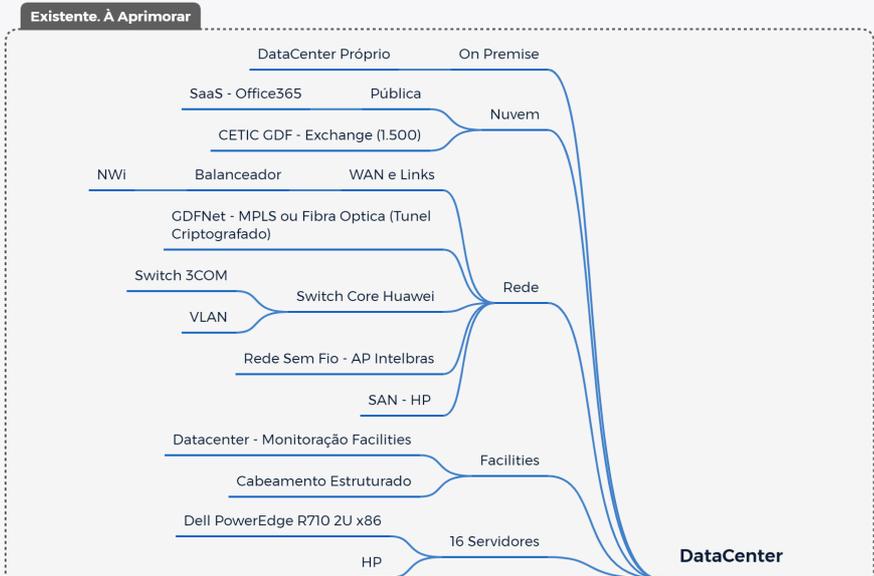
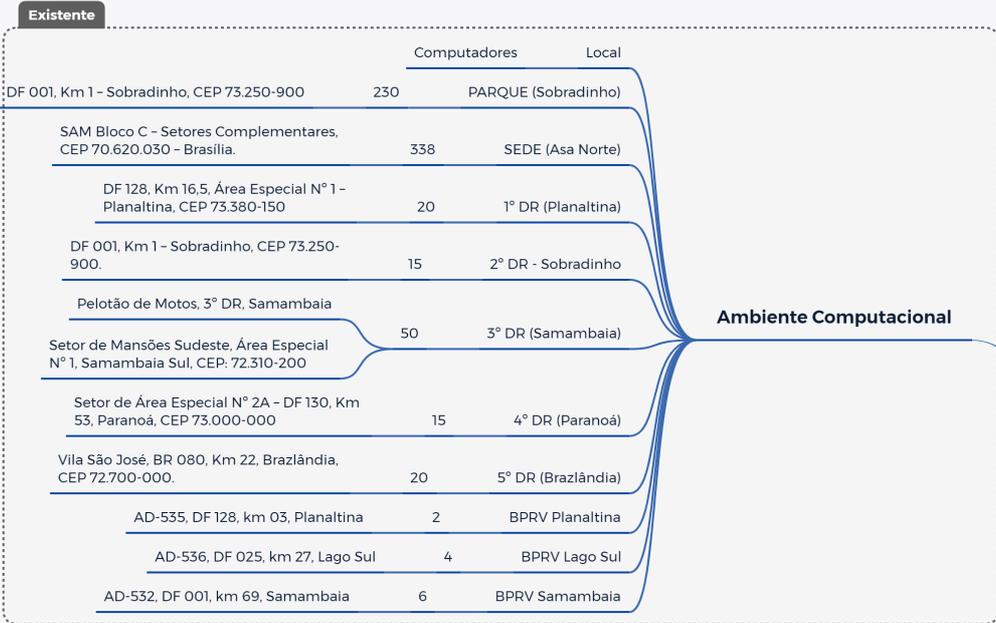
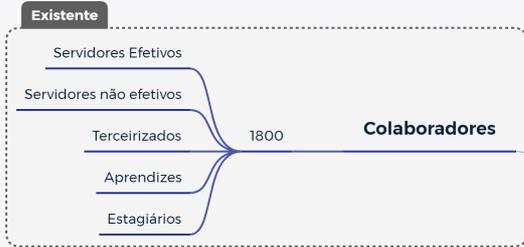
Por ser verdade, firmo a presente,

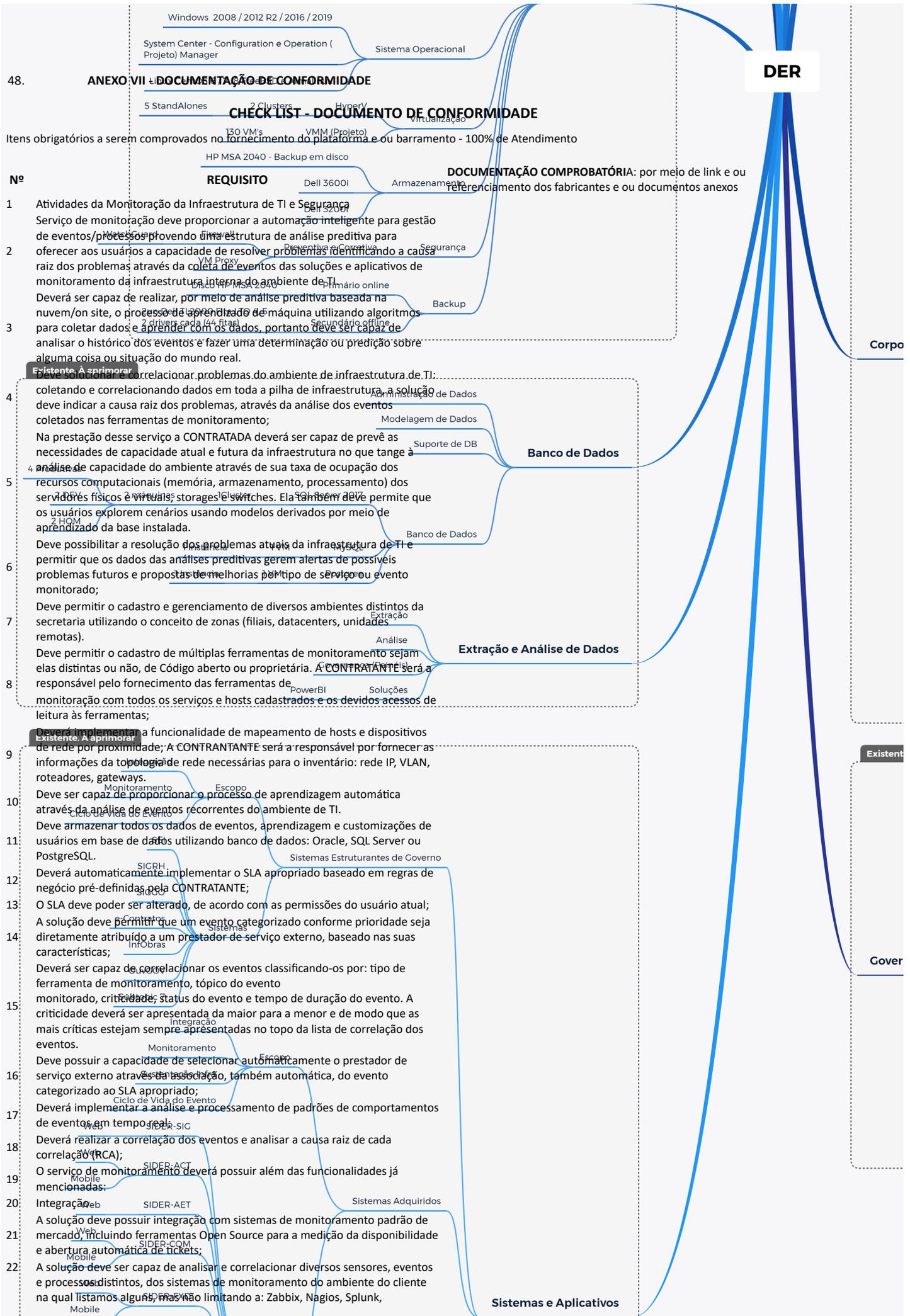
Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa

#### 47. ANEXO VI - MAPA DO CENÁRIO ATUAL E PRETENDIDO

47.1. O mapa do CENÁRIO PRETENDIDO retratado na imagem abaixo poderá ser solicitado em tamanho real pelo e-mail: [ctinf@der.df.gov.br](mailto:ctinf@der.df.gov.br).





CloudWatch, AppDynamics, SolarWinds, Sensu, PingDom, DataDog, New Relic, OpsView e Centreon.

23. A solução deve possuir integração nativa com o serviço de autenticação de usuários baseado no protocolo Lightweight Directory Access Protocol - LDAP suportando Microsoft Active Directory e OpenLDAP.

24. A solução deve permitir que os eventos correlacionados sejam automaticamente direcionados às filhas solucionadoras de cara área da infraestrutura de TI provendo informações de possíveis causas raiz, das áreas afetadas e o tempo de vida do evento apontando as alterações de status dos eventos ocorridas por período.

25. A solução deve ser capaz de integrar com o serviço de envio de mensagens eletrônicas, e-mail, suportando, no mínimo, Microsoft Exchange, PostFix e Zimbra.

26. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;

27. A solução deve apresentar "dashboard" gerencial contendo, no mínimo: Capacidade de aplicar filtros por área de evento monitorado. Tais como: banco de dados, redes de dados, virtualização, storage, servidores, segurança, aplicações, entre outros.

28. Implementação de filtro por período contendo, no mínimo, os últimos 7 dias de eventos, os últimos 30 dias e campo personalizado de período do evento conforme necessidade dos usuários.

29. Deverá apresentar gráficos gerenciais conforme período selecionado, mostrando as informações através de gráficos circulares e de barras, sendo que no modelo circular deverá ser mostrado os dados de eventos críticos e Avisos (Warning). No modelo em barras deverá ser apresentado por dia o volume de eventos por tipo de tratativa: Críticos, Avisos, Resolvidos e Volume Total.

30. Visão centralizada dos eventos conforme período selecionado indicando através de gráficos: o total de eventos no período, o total de eventos atrasados e o total dos eventos concluídos dentro do acordo de nível de serviços definido pela CONTRATANTE.

31. Os eventos devem ser classificados por tipo de severidade utilizando uma escala de cor por prioridade (vermelho - crítico, amarelo - alerta, verde - ok e cinza - manutenção programada e preto - serviço desabilitado).

32. Deverá apresentar visão centralizada dos eventos por cada área de infraestrutura ou por equipe relacionado ao evento monitorado: Cada evento deverá ser categorizado e agrupado por cada tipo de tópico e por host apresentando, no mínimo, as informações de: status do evento, severidade, causa raiz e timeline do evento.

33. Caso um mesmo evento ocorra no período de 24 (vinte e quatro) horas do ultimo evento correlacionado deverá ser agrupado como um mesmo evento baseando-se no conceito de problemas do modelo ITIL v3, onde um ou mais incidente ou evento correlacionados cuja causa é desconhecida podem se tornar um problema.

34. A correlação de eventos em cada ambiente deve possibilitar a separação dos eventos por status de tratativa: ativos, encaminhados, suspensos e concluídos.

35. A solução deve possibilitar a criação de novos dashboards gerenciais utilizando plataforma web e sem a necessidade de desenvolvimento utilizando de código fonte.

36. Deve possibilitar a visibilidade dos eventos por tipo de ferramenta de monitoração do ambiente de TI.

Presented with XMind

39	Deve possibilitar a visibilidade dos eventos por tipo de ferramenta de monitoração do ambiente de TI.	
40	Deve permitir a atualização automática dos dados gerenciais por tempo pré-definido pelo sistema de 5 em 5 minutos e de modo manual por cada usuário da plataforma possibilitando atualizações por período configurados de minuto em minuto.	
41	Toda a interface (gestores, administradores e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;	
42	Toda a interface (gestores, administradores e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitados e excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;	
43	A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;	
44	Deverá possibilitar aos usuários a customização das interfaces através de funcionalidades de "arrasta e solta" das telas dos dashboards gerenciais pré-definidos ou criados por cada usuário.	
45	A solução deverá possibilitar a Gestão de contratos	
46	Deverá permitir anexar imagens ao cadastro de serviços;	
47	Deverá permitir o envio de notificações sistêmicas aos usuários sobre o andamento de seus serviços;	
48	Deverá possibilitar a criação de múltiplos catálogos de serviços.	
49	Deverá estar integrado nativamente ao CMDB (Configura/on Management Database/ Base de Dados de Configuração) e demais aplicações do gerenciamento de serviços de TI;	
50	Possibilitar a configuração de regras automáticas de designação de responsável, utilizando como referência às categorizações do Ticket;	

51	Deverá possibilitar a designação do Ticket diretamente através da seleção de grupos de suporte pré-configurados;	
52	Deverá possibilitar a criação de fluxos de tarefas relacionados ao Ticket;	
53	Deverá possibilitar o relacionamento de diversos Itens de configuração a um dado Ticket de Incidente ou Mudança;	
54	Deverá permitir a abertura e reabertura de Tickets;	
55	Deverá permitir reabertura de ticket, dentro do tempo configurável na ferramenta;	
56	Deverá permitir a distribuição automática de tickets para equipes ou analista resolvidor;	
57	Deverá permitir a criação de um chamado "pai" que poderá ser associado a diversos outros chamados "filho" que dependam da execução de uma mesma solução para serem resolvidos. Ou seja, caso tenham o mesmo problema os chamados poderão ser associados e fechando apenas o principal todos os demais relacionados deverão ser fechados com a mesma solução resposta automaticamente;	
58	Deverá permitir ter chamados com um vínculo específico, porém não ter o mesmo problema a ser resolvido. Ou seja, ter chamados com um relacionamento para avaliação das dependências e vínculos entre chamados que podem ser finalizados independentemente.	
59	Deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, automaticamente no encerramento do /cket, conforme graus de satisfação (no mínimo 4) e caso o usuário adicione a informação de que não foi atendido, o ticket deve ser reaberto automaticamente;	
60	Deverá permitir, no encerramento do chamado ou logo após esse evento, o disparo de pesquisa de satisfação em relação aos serviços prestados;	
61	Deverá permitir anexar arquivos ao ticket / chamado;	
62	Deverá permitir pesquisa de tickets com consultas avançadas;	
63	Deverá permitir encerrar o Ticket automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta;	
64	Deverá possibilitar a criação de Dashboards e Relatórios;	
65	Deverá possuir ferramentas para a criação de relatórios com acesso WEB;	
66	Deverá permitir adicionar, alterar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;	
67	Deverá fornecer um painel do Dpo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, por meio de indicadores de desempenho;	
68	Deverá possuir mecanismo de geração de relatórios, alertas e nivelamento, dentre outros;	
69	Deverá permitir exportar os resultados de relatórios personalizados para, no mínimo, para o formato PDF e CSV (formato excel).	
70	Deverá permitir desenvolver novos dashboards e métricas baseado nos registros do CMDB;	
71	Deverá fornecer, de forma nativa, um portal de atendimento via Web onde os usuários poderão acessar informações, consultar base de conhecimento, efetuar a abertura de chamados (incidentes ou requisições de serviço), acompanhar o andamento dos chamados, validar os respectivos encerramentos e avaliar a qualidade dos serviços prestados;	
72	Deverá de forma nativa possuir um portal de atendimento disponível e também Deverá ter a possibilidade de criação de um portal customizável, incorporando a logomarca e alterando a identidade visual;	
73	O portal de atendimento Deverá oferecer recursos que permitam o registro e o acompanhamento dos chamados;	
74	Deverá oferecer recursos de autoatendimento, ou seja, em que o próprio usuário solicitante tenha acesso a informações e orientações para sanar dúvidas, minimizando a necessidade da abertura e do encaminhamento de chamados;	
75	Deverá oferecer recursos para abertura de chamados (requisições e incidentes) por analistas com as seguintes informações:	
76	Identificação do canal de origem do chamado: Web (portal), telefone, e-mail, atendimento via chat, etc.	
77	Indicadores de impacto e urgência, cujo preenchimento pode ser automático;	
78	Identificação do usuário;	
79	Vincular item de configuração no registro;	
80	Deverá apresentar automaticamente o item de configuração que o solicitante for responsável, caso exista;	
81	Deverá preencher os campos data e hora de abertura, data e hora limite de atendimento e número do chamado visíveis e preenchidos automaticamente;	
82	O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar tickets de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;	
83	O Gerenciamento de Incidentes deve ser integrado aos Gerenciamentos de Problemas e Mudanças;	
84	O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração nativa com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de ticket do incidente;	
85	Deverá ter a capacidade de notificar por e-mail o usuário e os profissionais do suporte quando o ticket de Incidente for atualizado ou resolvido;	

86	Deverá permitir que um incidente possa ser convertido ou associado a uma requisição de serviço e vice-versa;	
87	Deverá ser permitido parametrizar os analistas resolvedores em grupos;	
88	Deverá permitir a reabertura de incidentes e requisições fechadas, baseados em permissões do usuário;	
89	Deverá possuir uma visão baseada em permissões do usuário solicitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar no portal de serviços;	
90	Deverá, nativamente, possuir a integração da solução de Gerenciamento de Conhecimento para que ao abrir um ticket; a ferramenta sugira conhecimentos relativos à descrição do incidente ou requisição, possibilitando ao usuário a auto resolução de seu Ticket;	
91	Deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, possibilitando a definição de campos obrigatórios;	
92	Deverá permitir disparar automaticamente notificações via e-mail no andamento do cumprimento da requisição e incidente para o solicitante.	
93	Possibilitar a suspensão de um incidente/requisição exigindo uma justificativa pré-configurada e seu complemento;	
94	Permitir a criação de consultas que identifiquem as informações estruturadas e não estruturadas, para consumo por aplicações de negócio.	
95	Permitir curadoria do módulo de exploração para extração de campos customizados nos documentos mapeados, com catalogação e aumento gradativo da jornada de capacitação da máquina de inteligência cognitiva baseado no conhecimento de negócio em interface gráfica sem a necessidade de desenvolvimento de linhas de código fonte	
96	Deverá permitir acesso unificado a diversas bases de dados, criando aplicações de acesso/busca em bases com múltiplas fontes	
97	Permitir o atendimento ao serviço prospectado pelo usuário, totalmente automatizado e cognitivo, repassando todas as informações compatíveis com o contexto desejado envolvendo uma construção lógica de perguntas e respostas no intuito de responder todas as necessidades do interessado/usuário.	
98	Permitir a leitura do contexto do serviço e dúvidas auxiliando o interessado/usuário em seu atendimento, envolvendo a identificação do interessado/usuário, área foco, serviços atrelados e respostas.	
99	Permitir a interação do interessado/usuário com a solução em forma de texto (chat) e voz em linguagem natural na língua portuguesa.	
100	Permitir o interessado/usuário realizar perguntas (sem uma ordem definida) em relação aos dados do serviço interessado, descrição dos serviços, e o "Assistente Cognitivo" deve permitir um painel de curadoria para o respectivo serviço incluindo a acuracidade gradativa e o aumento da sua eficiência mediante a resposta do interessado/usuário em Sim ou Não para atendimento completo as suas dúvidas. Essa funcionalidade deve permitir dar celeridade ao painel de curadoria para treinamento do "Assistente Cognitivo".	
101	Permitir a criação de vários espaços de trabalho na ferramenta, cada uma para tratar um assunto;	
102	Possuir um objeto com o contexto da conversa para passar parâmetros e/ou retornar a conversa do ponto em que parou caso ocorra algum problema;	
103	Permitir que o /me de curadores avalie o log das conversas para analisar as respostas do ChatBot e realizar melhorias se necessário;	
104	Possuir recurso de análise de texto em português para extrair informações importantes do mesmo e utilizar esses dados no chatbot;	

## 49. ANEXO VIII - PROVA DE CONCEITO

CHECK LIST DA PROVA DE CONCEITO			
Total de 140 itens: Indicador de Comprovação Global – atendimento a no mínimo 119 itens equivalente a 85% (oitenta e cinco por cento) e cumprir os números de itens de cada passo como requisito mínimo para a comprovação Individual. Cada item atendido tem o valor de 0,714285714285714%.			
Item	Características do Barramento e Cenários dos Estudos de Caso para validação e demonstração do Serviço por requisito mínimo	Verificação (ATENDE)	
		SIM	NÃO
<b>Passo 01 – Validação do Selo PinkVerify e Requisitos Gerais – Total = 26 Itens / Requisito Mínimo = 25 itens</b>			
1	O ITSM deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas devendo ser certificada pela PinkVERIFY nos 14 processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library):		
2	AM = Asset Management - Gerenciamento de Ativos		
3	AVM = Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade		
4	CAP = Capacity Management - Gerenciamento de Capacidade		
5	CHG = Change Management - Gestão de Mudanças		
6	EV = Event Management - Gerenciamento de eventos		
7	IM = Incident Management - Gerenciamento de Incidentes		
8	KM = Knowledge Management - Gestão do conhecimento		
9	PM = Problem Management Gerenciamento de Problemas		
10	REL = Release & Deployment Management - Gerenciamento de Liberação e Implantação		
11	RF = Request Fulfillment - Gerenciamento de solicitações de atendimento		
12	SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento de Configuração e Ativos		
13	SCM = Service Catalog Management - Gerenciamento do Catálogo de Serviços		
14	SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Nível de Serviço		

15	Será vedada à licitante vencedora a realização de deploys que visem intervenções como a reparação, correção e qualquer alteração no código-fonte do produto, durante a execução da prova de conceito, excetuando-se os casos, devidamente comprovados e parametrizações utilizando SQL, CSS, XML, JSON e arquivo texto.		
16	O Barramento de Serviços de ITSM deve ser compatível com o padrão de notação e modelagem BPMN (Business Process Model and Notation) versão 2.0, ou similar que ofereça recursos equivalentes e deverá:		
17	suportar a modelagem visual, "arrastar e soltar" (drag-and-drop), dispensando a codificação em linguagem de programação, em ambiente 100% web.		
18	apresentar um portal único de atendimento, onde os usuários poderão realizar o registro e o acompanhamento dos seus respectivos incidentes e requisições;		
19	permitir que os usuários possam acessar suas pendências de aprovação e pesquisas de satisfação na mesma interface do portal de atendimento ou aplicativo móvel e realizar as devidas ações através da mesma;		
20	permitir a criação e a edição de grupos solucionadores conforme cada especialidade e níveis de atendimento SNOC, NO, N1, N2 e N3, GSTI, ARQENG com e sem interação humana;		
21	permitir também a inclusão de informações e dispositivos, a cada chamado, podendo-se realizar a escalação de prioridade e encaminhamento a outros grupos e equipes, bem como inclusão, a qualquer momento de novos fatos, tanto pelos usuários, como pelos analistas e Técnicos de atendimento;		
	Caso de Uso: A LICITANTE terá o prazo de até 04 (quatro) horas para demonstrar em tempo real a comprovação aos seguintes itens:		
22	Criação de fluxo de atendimento padrão para 4 (quatro) serviços genéricos de TI disponibilizando um portal de serviço com 8 atividades para solicitação;		
23	Abertura Manual e Automatizada de 04 (quatro) Incidentes: 1) Problema de acesso à rede cabeada e ou falha/indisponibilidade parcial e ou total do wifi; 2) Queda de Link e ou de Internet; 3) Bloqueio de usuário ou Excesso de tentativa de logon com falha; 4) Falha de hardware em tablet, notebook, estação de trabalho ou servidor;		
24	Abertura Manual e Automatizada de 0 (quatro) Requisições: 1) Reset de Senha; 2) Criação de usuário; 3) Restart de um serviço web 4) Configuração em um switch, servidor ou storage;		
25	Alteração no CMDB com Provisionamento Automatizado de Infraestrutura: 1) Ampliação de Memória e ou Disco de uma máquina virtual por meio do processo de Mudança;		
26	O portal de serviços deverá implementar controle de acesso através de usuário integrado ao LDAP. Deverá ser criado dois usuários distintos DER_User1 e DER_User2, na qual deverá ser demonstrado que o usuário do DER_User1 poderá solicitar os serviços 1 e 3 e para o usuário DER_User2 as solicitações disponíveis serão a 2 e 4. O fluxo de atendimento deve encaminhar as solicitações 1 e 2 diretamente para o Nível 3 de atendimento e as solicitações 3 e 4 serão direcionadas ao atendimento de Nível 2. Após a conclusão da solicitação os usuários (DER_User1 e DER_User2) deverão ser informado sobre o status do atendimento com a possibilidade de realização de pesquisa de satisfação do atendimento.		
	<b>Passo 02 – Geração de Relatórios Nativos - Total = 08 Itens / Requisito Mínimo = 07 itens</b>		
27	Apresentar a disponibilização de relatórios gráficos nativos da ferramenta em uma tela com acesso somente de quem pode executar alguma atividade		
28	Gerar informações sobre as pesquisas de satisfação.		
29	Gerar um relatório com quantitativos de solicitações abertas por hora		
30	Apresentar local para emitir relatório de tendências, apresentando os serviços com aberturas dentro da quantidade Crítica, permitindo a criação de um problema para atuação proativa		
31	Apresentar o relatório de acesso aos documentos de conhecimento		
32	Apresentar Relatório de quantitativo de Mudança		
33	Apresentar relatório de quantitativo de Problema		
34	Apresentar relatório de Incidentes vinculados aos problemas		
	<b>Passo 03 – Gerador Dinâmico de Relatórios/Gráficos - Total = 08 Itens / Requisito Mínimo = 07 itens</b>		
35	Apresentar o local para criação, importação e exportação de relatórios que não são nativos da ferramenta		
	Apresentar no local de criação de relatório as seguintes opções para informações dos relatórios:		
36	Identificação;		
37	Descrição;		
38	Categoria;		
39	Grupos que podem visualizar os relatórios;		
40	Apresentar um relatório de cubos para obtenção de informações de forma simples e rápida baseado em um script sql de qualquer tabela do sistema;		
41	Apresentar um relatório baseado em um script sql trazendo o resultado em um gráfico de pizza;		
42	Apresentar a disponibilização de relatórios gráficos desenvolvidos em uma tela com acesso somente de quem pode acessar as informações baseados no grupo de visualização dos relatórios.		
	<b>Passo 04 – Criação de Questionários - Total = 10 Itens / Requisito Mínimo = 08 itens</b>		
	Criar formulário com as seguintes características e apresenta-lo para coleta de informações de requisição de serviço:		
43	Criar caixa de e-mail (checkbox);		
44	Criar pasta corporativa para backup (checkbox);		
45	Criar conta no sistema de ITSM (checkbox);		
46	Data de admissão (Data - obrigatório);		
47	Nome completo do novo usuário (Texto com 100 posições obrigatório);		
48	Telefone/Ramal de contato (Texto com 20 posições obrigatório);		
49	Observações (texto longo);		
50	Vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);		
51	O questionário deve ser solicitado ao usuário (do portal) assim que ele selecionar o serviço;		
52	Depois que a solicitação de serviço for aberta pelo usuário com o formulário, o mesmo deve ser visualizado pelo técnico de suporte no seu atendimento.		
	<b>Passo 05 – Administração de Web Services - Total = 05 Itens / Requisito Mínimo = 04 itens</b>		
53	Abrir um chamado utilizando WebServices em qualquer ferramenta via Rest ou SOAP		
54	Criar os seguintes webservices de pesquisa de dados em sql e listar em qualquer ferramenta via rest seu resultado:		
55	Listar os chamados utilizando WebServices em qualquer ferramenta via Rest ou SOAP		
56	Listar via WebServices os tipos de mudança cadastrados no sistema em qualquer ferramenta via Rest ou SOAP		
57	Listar via WebServices os projetos cadastrados no sistema em qualquer ferramenta via Rest ou SOAP		
	<b>Passo 06 – Demonstração de Gestão de contratos - Total = 12 Itens / Requisito Mínimo = 10 itens</b>		

	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro do Documento de Oficialização da Demanda - DOD:		
58	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Programas Orçamentárias:		
59	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Alinhamento Estratégico:		
60	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Estudo Técnico Preliminar - ETP:		
61	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Termo de Referência/Projeto Básico - TR/PB:		
62	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Análise de Riscos:		
63	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Contratos:		
	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Ordens de Fornecimento de Bens e Serviços - OFBS:		
64	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Cronograma de Execução.		
65	Possuir funcionalidade/recurso para Liberação para Pagamento (Ateste).		
66	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Ocorrências.		
67	Possuir funcionalidade/recurso para cadastro de Notificações.		
68	Possuir funcionalidade/recurso para Acompanhamento do contrato.		
69	Possuir funcionalidade/recurso que permita a visualização e realização de ações no Acompanhamento do contrato.		
	<b>Passo 07 – Demonstração de canais com URA e Chatbot com atendimento centralizado - Total = 08 Itens / Requisito Mínimo = 06 itens</b>		
70	Deverá através da URA realizar uma ligação e identificar-se através do CPF para disponibilização dos serviços que podem ser solicitados		
71	Após a URA validar o CPF deverá ser apresentado de forma audível os serviços para o usuário identificado		
72	O usuário poderá escolher uma opção de serviço e informar o seu pedido		
73	A URA deverá abrir uma solicitação com o que foi solicitado de forma transcrita e link da gravação do que foi solicitado para o analista realizar o atendimento		
74	A qualquer momento o usuário poderá ligar novamente e solicitar o status de atendimento das solicitações que ele realizou		
75	o usuário entrará no portal de serviços acessar o local de chatbot e realizar uma pesquisa sobre os chamados abertos.		
76	Após a pesquisa o usuário deverá abrir uma solicitação dos serviços disponíveis para ele pelo chatbot e receber o número da mesma para visualização pelo portal.		
77	Todos os chamados, independente do canal de atendimento, deverão ser centralizados para atendimento em um único local		
	<b>Passo 08 – Demonstração de Dashboards e Painéis de Infraestrutura - Total = 06 Itens / Requisito Mínimo = 04 itens</b>		
	A solução deverá ter um local com dashboards de infraestrutura contendo as seguintes informações:		
78	Utilizações de CPUs		
79	Utilizações de Memórias		
80	Utilizações de Disco		
81	Tráfegos de rede		
82	Deverá ter uma topologia gráfica do ambiente		
83	Deverá ter um dashboard com a localização Geográfica de utilização de determinadas aplicações		
	<b>Passo 09 – Demonstração da Solução de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial - Total = 22 Itens / Requisito Mínimo = 20 itens</b>		
84	A solução deverá monitorar um ambiente específico e deverá ser simulada a queda uma aplicação web.		
	Ao identificar que a aplicação web está fora do ar, a solução deverá realizar as seguintes atividades automaticamente:		
85	- Abrir um Alerta sobre a queda;		
86	- Registrar um chamado de "Erro de Sistema";		
87	- Enviar notificação automática via Telegram ou Whatsapp ou E-mail referente ao indidente identificado;		
88	- Reestabelecer automaticamente o serviço, retornando o sistema web à atividade;		
89	- Finalizar o chamado de "Erro de sistema";		
90	- Enviar automaticamente uma notificação de encerramento via Telegram ou Whatsapp ou E-mail;		
91	Deverá ser realizado o monitoramento de disco ou memória de um determinado servidor.		
	Ao identificar que este servidor está com uma utilização de disco ou memória acima de 80% a ferramenta deverá apresentar esta informação via dashboard e realizar as seguintes atividades automaticamente:		
92	- Registrar um chamado de "Realizar Limpeza de Disco" ou "Liberar Memória" e ou "Alocar Memória" de forma automática;		
93	- Enviar notificação automática via Telegram ou Whatsapp ou E-mail referente ao indidente identificado;		
94	- Realizar a ação de correção referente ao disco ou memória de forma automática		
95	- Enviar automaticamente uma notificação de encerramento via Telegram ou Whatsapp ou E-mail;		
96	- Encerrar o chamado aberto;		
97	Deverá ser demonstrada a visão gráfica das automações utilizadas;		
98	As automações utilizadas deverão ser passíveis de alteração sem a necessidade de codificação com a definição de "Clica e Arrasta" de componentes;		
	Após as execuções deverá demonstrar um relatório com os devidos chamados e as seguintes informações:		
99	- Número do Ticket;		
100	- Serviço;		
101	- Descrição;		
102	- Data de abertura;		
103	- Data de fechamento;		
104	- Tempo de atendimento;		
105	- Usuário demandante e Usuário que atendeu;		
	<b>Passo 10 – Demonstração de Automação de Processos Customizados - Total = 05 Itens / Requisito Mínimo = 04 itens</b>		
	Deverá ser criado um Workflow que contenha os seguintes passos:		
106	- Ao ser aberta a solicitação, deve-se enviar a mesma para um Grupo aprovador realizar a aprovação;		
107	- Caso não seja aprovada, a solicitação deverá ser finalizada;		
108	- Caso a solicitação seja aprovada, deverá ser encaminhada para o grupo executor da solicitação;		
109	- Após preenchimento dos dados, grupo executor da solicitação poderá finalizar o atendimento ou enviar para nova aprovação;		
110	Este fluxo deverá ser validado com um dos serviços criado no caso de uso.		

	<b>Passo 11 – Demonstração da Solução de Monitoramento de Performance de Aplicações, de Infraestrutura e de Banco de Dados - Total = 10 Itens / Requisito Mínimo = 08 itens</b>		
	A ferramenta deverá monitorar de forma autônomo e inteligente a performance de aplicações, de acordo com os seguintes itens:		
111	identificar as sessões e suas devidas durações para cada aplicação monitorada;		
112	identificar o navegador utilizado para acesso às aplicações;		
113	identificar os locais clicados dentro de uma aplicação web;		
114	apresentar as tarefas que demorarem a responder com informação do navegador que realizou a tarefa e a cidade de onde foi solicitado o acesso;		
115	apresentar um dashboard com os locais acessados no mapa mundial, podendo identificar a quantidade de acessos por país e cidade;		
116	identificar erros de javascript nas aplicações web;		
117	apresentar os recursos ou pesquisas nos bancos de dados apresentando o tempo de resposta e, caso for pesquisa, qual o select utilizado contendo sua data e hora de utilização;		
118	Os dados de condições das pesquisas realizadas nos Bancos de Dados devem ser anonimizados, assim não podendo ser identificados. Ex: utilização de usuário e senha em um select para pesquisa não podem ser identificados;		
119	apresentar em uma única tela os dados de Infraestrutura que suportam cada aplicação, assim demonstrando o uso de CPUs, de Memória, Disco, rede e Erros;		
120	Exibir o número de usuários Simultâneos acessando determinada aplicação;		
	<b>Passo 12 – Demonstração de Ouvidoria e Curadoria Digital - Total = 10 Itens / Requisito Mínimo = 08 itens</b>		
121	Possibilitar a realização de uma Denúncia, Elogio, Reclamação ou Sugestão através de do canal de ouvidoria disponível no portal de serviços		
122	Todas as solicitações abertas deverão ser encaminhadas primeiramente para um Ouvidor que dará a devida tratativa.		
123	O Ouvidor poderá enviar a demanda para algum grupo de área específica para a inclusão de informações sobre o assunto informado. Para esta validação poderá ser encaminhado o chamado para um grupo de Gerentes de TI.		
124	Após o recebimento da solicitação, o Gerente de TI deverá informar a tratativa e retornar o chamado para o Ouvidor.		
125	No momento que a solicitação estiver no grupo do Gerente de TI, o Ouvidor poderá visualizar o Ticket em sua fila e este Ticket deverá estar com a sinalização do grupo atual e o status de atendimento.		
	Todas as demandas deverão ser passíveis de pesquisa através de um relatório de ouvidoria, que só poderá ser acessado pelo Ouvidor, com os filtros de tipo de serviço, datas e números de tickets, trazendo as seguintes informações:		
126	Número do Ticket		
127	Solicitante/Informante		
128	Serviço e Descrição		
129	Status do atendimento		
130	Data de abertura e Data de finalização		

## 50. ANEXO IX - MINUTA DA PROPOSTA DE PREÇOS

50.1. Minuta da proposta de preços:

Ao Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta de preços para execução do objeto, dentro das especificações do Edital e seus anexos:

SERVIÇO DE N0, N1, N2, N3 DE INFRAESTRUTURA E FORNECIMENTO DO BARRAMENTO TECNOLÓGICO DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO, AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO + GSTI					
Lote	Item	Descrição	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL - 30 MESES (R\$)
1	1	Serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal. (Central de serviços 01, 02, 03, e 04)	1	valor mensal	
	2	Horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC. ( Central de serviços 05)	9.600	valor unitário da HST	
<b>VALOR GLOBAL DA PROPOSTA - 30 MESES (R\$.....) por extenso....</b>					

Esta proposta tem validade de até 90 dias a partir da data de sua assinatura.

CNPJ:

Nome Fantasia:

Razão social:

Endereço completo:

Brasília, de 2022.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

#### 51. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	Preço A (R\$)		Preço B (R\$)		Preço C (R\$)		Preço D (R\$)		Média (R\$)		Mediana (R\$)	
				Val. Unt.	Val. total (30 meses)	Val. Unit.	Val. total (30 meses)	Val. unitário	Val. total (30 meses)						
1	1	Serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal. (Central de serviços 01, 02, 03, e 04)	1	624.138,05	18.724.141,50	573.500,00	17.205.000,00	598.800,00	17.964.000,00	545.000,00	16.350.000,00	586.150,00	17.584.500,00	585.359,51	17.560.785,38
	2	Horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC.	9.600 HST	240,38	2.307.648,00	187,50	1.800.000,00	128,00	1.228.800,00	140,00	1.344.000,00	161,50	1.778.400,00	162,72	1.802.112,00
TOTAL					20.524.141,50		18.549.000,00		20.271.648,00		18.106.800,00		19.362.900,00		19.362.897,38

#### ANEXO XI

#### MODELO "A": EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA

#### DECLARAÇÃO

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., DECLARA, para fins do disposto no [inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#),

acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999 e a Lei Distrital nº 5.061 de 08 de março de 2013, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

.....  
(data)

.....  
(representante)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

#### **ANEXO XII**

#### **MODELO DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E TERMO DE RESPONSABILIDADE**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_, telefone/fax nº \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA que a empresa atende a todos os requisitos de habilitação para participação em procedimentos licitatórios, bem como RESPONSABILIZA-SE pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, nos termos do Decreto Federal nº 5.450, de 31/05/2005, adotado no âmbito do DF através do Decreto nº 25.966, de 23/06/2005.

Compromete-se, ainda, o encaminhamento da presente Declaração/Termo, devidamente assinado, ao DER-DF, no prazo de 03 (três) dias úteis, juntamente com a documentação necessária, no endereço: Setor de Administração Municipal, Bloco "C", Ed. Sede do DER-DF, Brasília-DF.

Brasília-DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

**Observações:** Preferencialmente preencher em papel timbrado da empresa e apresentar, caso não cadastrado no SICAF, toda a documentação necessária ao cadastramento no sistema:

- I) habilitação jurídica, quando for o caso;
- II) qualificação técnica;
- III) qualificação econômico-financeira, quando for o caso;
- IV) regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, o sistema de seguridade social e o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço - FGTS;
- V) regularidade fiscal perante s Fazendas Estaduais e Municipais; e
- VI) ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição e no inciso XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **ANEXO XIII**

#### **MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

....., inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr. (a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº.....e o CPF nº....., DECLARA, para fins legais, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte,

instituído pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da referida Lei Complementar, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

---

Representante Legal

**ANEXO XIV**

Declaro de que atendo aos requisitos previstos no artigo 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012.

---

Representante Legal

**ANEXO XV**

**DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO Nº 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019**

<b>ÓRGÃO/ENTIDADE</b>
<b>PROCESSO</b>
<b>MODALIDADE DE LICITAÇÃO</b>
<b>NÚMERO DA LICITAÇÃO</b>
<b>LICITANTE</b>
<b>CNPJ/CPF</b>
<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>
<b>CPF</b>

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

Assinatura

**ANEXO XVI**

**MINUTA DE CONTRATO**

**MINUTA DE CONTRATO, nos termos do Padrão nº 04/2002, Decreto nº 23.287/2002; c/c os termos do Modelo de Termo de Contrato Compras - AGU; c/c o [Parecer Jurídico n.º 09/2021 - PGDF/PGCONS](#) e do Termo de Referência nº 3 (SEI 92269274).**

**CONTRATO Nº 0\_\_/202\_ QUE ENTRE SI FAZEM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL - DER/DF E A EMPRESA (\_\_\_\_\_), OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUSTENTAÇÃO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, NA FORMA ABAIXO ESPECIFICADA.  
PROCESSO SEI-GDF Nº 00113-00017036/2020-16.**

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

1.1. **CONTRATANTE - DER/DF:** o Distrito Federal, por meio do **DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL**, doravante denominado DER-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.070.532/0001-03, com sede no Setor de Administração Municipal - SAM, Bloco "C", Edifício Sede do DER/DF, Setores Complementares, CEP: 70620-030, Brasília/DF, representado pelo Senhor Presidente, Engenheiro Civil \_\_\_\_\_, Carteira CREA nº \_\_\_\_\_, Registro Nacional nº \_\_\_\_\_, nomeado pelo Decreto de \_\_/\_\_/202\_\_, publicado no DODF nº \_\_, de \_\_/\_\_/202\_\_, página \_\_, e de acordo com a delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, conforme art. 31 do Decreto nº 32.598/2010; e

1.2. **CONTRATADA:** a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, Telefone/Fax: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.com.br, neste ato representada pelo Senhor \_\_\_\_\_, devidamente qualificado no documento (SEI), na qualidade de representante da empresa, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por procuração.

Por intermédio do Processo Eletrônico SEI-GDF nº 00113-00017036/2020-16, os **CONTRATANTES** celebram o presente Contrato n.º 0\_\_/202\_\_, mediante as seguintes cláusulas:

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_-DMASE/SUAFIN/DER-DF (SEI \_\_\_\_\_), devidamente homologado (SEI \_\_\_\_\_), da Proposta (SEI \_\_\_\_\_), da \_\_\_\_\_ e da Lei n.º 8.666/1993 e alterações subsequentes, além de outras normas aplicáveis à espécie.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a contratação de serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua mensal e horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC, observando os conceitos de governança da informação e as melhores práticas de mercado, especificada no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_-DMASE/SUAFIN/DER-DF (SEI \_\_\_\_\_), seus anexos, e da Proposta (SEI \_\_\_\_\_), que passam a integrar o presente Termo.

3.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

3.3. Discriminação do objeto:

SERVIÇO DE N0, N1, N2, N3 DE INFRAESTRUTURA E FORNECIMENTO DO BARRAMENTO TECNOLÓGICO DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO, AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO + GSTI			
Lote	Item	Descrição	Qtde
01	01	Serviço técnico especializado artificial de Observabilidade e Transparência dos Serviços (SNOC), de Multiexperiência do Usuário (N0 e N1), de Atendimento de Campo e Logística (N2), Resiliência da Saúde Operacional (N3), de Melhoria Contínua dos Serviços (GSTI) e Sustentação de Sistemas Corporativos (SSC), com fornecimento de barramento tecnológico de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais omnichannel como serviço, envolvendo os processos, com intervenção humana e por meio de inteligência artificial de forma robótica e industrializada com manutenção preditiva, preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e governança dos serviços de disponibilidade contínua de Datacenter e do ambiente corporativo em todas as localidades físicas e lógicas do DER-DF e, respectivamente, de toda a sua infraestrutura, aplicações e sistemas, rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal.	30 meses
	02	Horas de serviços técnicos especializados e manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade, sob demanda, de forma eventual de TIC.	9.600 HST

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada unitária \_\_\_\_\_, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº 8.666/1993.

## 4.2. Quadro de locais de prestação de serviços:

Item	LOCAL	Endereço
01	Edifício Sede do DER-DF	SAM, Bloco C - Setores Complementares - Ed. Sede do DER-DF - CEP: 70.620.030
02	Parque Rodoviário	DF-001, Km 0 da Br-020, Parque Rodoviário do DER-DF – Sobradinho-DF CEP: 73.250-900
03	1º. Distrito Rodoviário	Rodovia DF 128, KM 16,5, Setor de Área Especial Nº 1 - Planaltina-DF CEP: 73.380-150
04	2º Distrito Rodoviário - (Sobradinho)	DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900
05	3º. Distrito Rodoviário( Samambaia)	Setor de Mansões Sudeste, Área Especial Nº 1, Samambaia-DF CEP: 73.300-300 / Pelotão de Motos, 3º DR, Samambaia / Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000
06	4º. Distrito Rodoviário (Paranoá)	Setor de Área Especial Nº 2A – Rodovia DF-130 Km 29 - Paranoá-DF CEP: 73.000-000
07	5º. Distrito Rodoviário (Brazlândia)	Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000
08	BPRV Planaltina	AD-535, DF 128, km 03, Planaltina
09	BPRV Lago Sul	AD-536, DF 025, km 27, Lago Sul
10	CPTRAN	SGO Q 4 - Brasília, DF, 70610-640
11	CIOB	SDN Conj. A Edifício Sede - Centro, Brasília - DF, CEP 66650-000

## 5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), procedente do Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

5.2. Em período inferior a 01 (um) ano, os preços serão fixos e irrevogáveis, de acordo com artigo 28, da Lei nº 9.069/95, ressalvada a hipótese prevista no art. 65, II, “d” da Lei n. 8.666/93. Ultrapassando esse período, os mesmos serão reajustados anualmente, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, a contar da data de apresentação da proposta.

5.3. Em caso de extinção do índice IPCA, utilizar-se-á outro equivalente de acordo com a legislação vigente.

5.4. O preço da contratação poderá ser reajustado, decorrido 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do IPCA ocorrida nos dozes meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta e apresentação da documentação necessária para a repactuação dos valores dos postos de trabalho.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária, conforme Disponibilidade Orçamentária (SEI \_\_\_\_\_):

I - Unidade: 26.205.

II - Programa de Trabalho: 26.\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_-\_\_\_\_.

III - Natureza da Despesa: \_\_\_\_\_.

IV - Fonte de Recursos: \_\_\_\_.

6.2. As despesas do exercício subsequente correrão à conta da Dotação Orçamentária consignada para essa atividade no respectivo exercício, ficando condicionadas à previsão na LOA e à disponibilidade suficiente de caixa, de acordo com o artigo 42, da Lei Complementar nº 101/2000.

6.3. O DER/DF poderá utilizar as fontes de recursos 100, 135, 161, 183, 220, 221, 237, 248, 232, 321, 335, 437, 448, 732, dentre outras que forem autorizadas, para fins de pagamento da despesa.

6.4. O empenho inicial é de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme Nota de Empenho nº \_\_\_\_\_, emitida em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, sob o evento nº \_\_\_\_\_, na modalidade \_\_\_\_\_.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela(s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até 30 (trinta) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato.

I - a Nota Fiscal apresentada para fins de pagamento deve ser emitida pelo mesmo CNPJ constante na proposta de preços, **à exceção de empresas que sejam matriz e filial** (Acórdão nº 3.056/2008 – TCU – Plenário);

II - as Notas Fiscais apresentadas com CNPJ divergente da proposta de preços, **à exceção de empresas matriz e filial** (item 7.1, I, in fine), serão devolvidas pela Administração, para a devida correção (emissão de Nota Fiscal com o CNPJ correto).

7.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do **DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL**, CNPJ sob o nº 00.070.532/0001-03.

7.3. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

I - prova de Regularidade junto à **Fazenda Nacional** (Débitos e Tributos Federais), à **Dívida Ativa da União** e junto à **Seguridade Social** (contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 – contribuições previdenciárias e as de terceiros), fornecida por meio da Certidão Negativa, ou Positiva com Efeito de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

II - certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/1990);

III - certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal, a empresa sediada, domiciliada ou com filial no Distrito Federal, deverá apresenta, também, prova de quitação com a Fazenda do Distrito Federal;

IV - certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao).

7.4. Os pagamentos, pelo CONTRATANTE de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A – BRB (Decreto distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011), exceto:

I - os pagamentos às empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública Federal;

II - os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou Contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

III - os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

7.5. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

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

7.7. A remuneração e as condições de pagamento se darão conforme **estabelecido no Edital e seus anexos**.

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência do contrato será de **30 (trinta) meses**, a contar da data de sua última assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, com base no inciso II, artigo 57 da Lei nº 8.666/93, desde que não haja denúncia de quaisquer das partes.

8.2. A prorrogação do contrato será precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela licitante contratada continuam mais vantajosas para o DER-DF.

## 9. CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A **CONTRATADA** deverá enviar ao e-mail [gecon@der.df.gov.br](mailto:gecon@der.df.gov.br), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de assinatura, comprovante de prestação de garantia de **2% (dois por cento)** do valor deste contrato, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), deverá ter validade igual ou superior a 90 dias após a vigência do Contrato;

9.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo os dois primeiros ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária.

9.3. Toda e qualquer garantia prestada pela CONTRATADA:

I - quando em dinheiro, somente poderá ser levantada 90 dias após a extinção do Contrato, atualizada monetariamente;

II - poderá, a critério do (Órgão requisitante do Registro de Preços), ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstruída;

III - ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais.

9.4. Caso a Contratada opte pela caução em dinheiro, a empresa deverá realizar TED ou depósito para a Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER/DF, CNPJ 00.070.532/0001-03, no Banco Regional de Brasília (BRB) Agência 00146; Conta 835109-2.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1. O Distrito Federal responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.

10.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

10.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

10.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

10.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

10.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço;

10.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

10.8. Proporcionar aos empregados da contratada devidamente identificados, todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto contratual;

10.9. Tornar disponíveis os locais onde serão prestados os serviços permitindo o acesso dos empregados da contratada às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência;

10.10. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela contratada;

10.11. Comunicar a contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas com o serviço;

10.12. Fiscalizar a entrega dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada ordem de serviço;

10.13. Analisar o/os relatório(s) de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas ordens de serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançadas, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso;

10.14. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;

10.15. Realizar a aceitação dos serviços realizados pela contratada nas condições descritas no Termo de Referência, Edital e seus anexos.

10.16. Notificar à contratada eventual irregularidade no cumprimento das obrigações contratuais.

- 10.17. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à contratada, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.
- 10.18. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela contratada, nos termos do Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes do Termo de Referência.
- 10.19. Fiscalizar a execução do objeto, tanto sob o aspecto quantitativo como qualitativo.
- 10.20. Notificar a empresa contratada sobre quaisquer irregularidades no fornecimento e na execução dos serviços previstos na garantia, para adoção das medidas de correções cabíveis.
- 10.21. Disponibilizar ambiente com instalações elétricas estáveis para a prestação do serviço;
- 10.22. A CONTRATANTE no ato da assinatura do contrato irá fornecer o catálogo de serviço com os indicadores, disponível na ferramenta de ITSM (CITsmart) para conhecimento da CONTRATADA.
- 10.23. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 10.24. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 10.25. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Termo de Referência.
- 10.26. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de desempenho, à área administrativa para providências.
- 10.27. Para a execução das Ordens de Serviço:
- I - Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;
  - II - Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;
  - III - Informar a CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;
  - IV - Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço a CONTRATANTE;
  - V - Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;
  - VI - Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
  - VII - Prestar todas as informações a CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas;
  - VIII - Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.
- 10.28. Constituem demais obrigações do Contratante, as contidas no Edital e seus anexos.

#### 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 11.1. A Contratada fica obrigada a apresentar ao Distrito Federal, **sem prejuízo do estabelecido no Edital nº \_\_\_/\_\_\_ DMASE/SUAFIN/DER-DF (SEI \_\_\_\_\_)**:
- I - até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
  - II - comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.
- 11.2. Constitui obrigação da Contratada o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- 11.3. A Contratada responderá pelos danos causados por seus agentes.
- 11.4. A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.5. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação dos serviços;
- 11.6. A Contratada declarará a inexistência de possibilidade de transferência ao Distrito Federal de responsabilidade por encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e/ou previdenciários porventura inadimplidos, bem como a inexistência de formação de vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Pública.
- 11.7. Informar um responsável técnico, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços:
- 11.7.1. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;
  - 11.7.2. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
  - 11.7.3. O PREPOSTO deverá entregar o plano de trabalho anexado as ordens de serviço do tipo projeto;
  - 11.7.4. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
  - 11.7.5. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
  - 11.7.6. O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços e se for o caso do serviço dentro da CONTRATANTE a permanência e circulação de pessoas nas dependências da mesma;
  - 11.7.7. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função de preposto será também, responsável pela CONTRATADA por mensalmente, com base nas informações estratificadas durante a vigência da contratação e enviadas pela CONTRATANTE, validar, consolidar e:
    - I - Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços com o objetivo de validar os indicadores;
    - II - Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não tenha sido atingido;
    - III - Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.
  - IV - Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
  - V - Responsabilizar-se pelos danos causados a CONTRATANTE e ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;
  - VI - Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
  - VII - Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais;
  - VIII - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OS;

IX - Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

X - Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para cumprimento da jornada de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir:

XI - Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos, ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições e ter a qualificação necessária para ocupação dos postos de trabalho.

XII - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

11.8. Do parcelamento da solução. O objeto deste Contrato **NÃO É PARCELÁVEL**.

11.9. Será observado os níveis de serviços e especialidades e detalhamento dos níveis mínimos de serviços conforme tópicos específicos do edital e seus anexos.

11.10. Constituem demais obrigações da Contratada constante do Edital e seus anexos.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/1993, vedada a modificação do objeto.

12.2. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3.A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.4. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Contrato, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

13.2. O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada à multa prevista no Edital, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.3. Serão observadas as sanções e multas na execução dos serviços, bem como as sanções aplicáveis na execução do contrato, conforme **estabelecido no Edital e seus anexos**.

## 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

II - amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

14.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

14.3. A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.4. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

I - Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II - Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III - Indenizações e multas.

## 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

15.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

15.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

I - A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

II - A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

15.3. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - incentive a violência;

II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violências sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - seja homofóbico, racista e sexista;

VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltadas contra minorias em condições de vulnerabilidade.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

16.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

17.1. O DER/DF designará o Fiscal de Contrato, que desempenhará as atividades de Gestão e Fiscalização da Execução do Contrato, nos termos dos arts. 39 a 50, da [Instrução Normativa nº 5, de 26/05/2017 - SEGES/MPDG](#), aplicada ao Distrito Federal por força do [Decreto nº 38.934, de 15/03/2018](#) e dos artigos 33 e 41 do [Decreto Distrital nº 32.598, de 15/12/2010](#), que aprova as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

17.2. Será observado o modelo de gestão de contrato e o modelo de execução do contrato conforme o Edital e seus anexos.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS.

18.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

19.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pelo Contratante, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data.

19.2. Os Contratos e seus aditamentos serão lavrados na Diretoria de Contratos e Convênios, a qual manterá arquivo cronológico dos seus autógrafos e registro sistemático do seu extrato, que se formalizam por instrumento lavrado em cartório de notas, de tudo juntando-se cópia ao processo que lhe deu origem, nos termos do art. 60, caput, da Lei 8.666/1993.

19.3. A publicação ocorrerá preferencialmente após cumpridas as diligências relacionadas à garantia contratual estipuladas na cláusula nona deste contrato.

#### 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

Por estarem assim justas e de acordo, para a firmeza e validade do que ficou estipulado em suas cláusulas, lavrou-se o presente Contrato em 1 (uma) via, eletronicamente, a qual, depois de lida, também, é datado e assinado eletronicamente por meio de *login* e senha, pelos representantes das partes.

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL - DER/DF

(EMPRESA)

ENG. CIVIL FAUZI NACFUR JUNIOR  
Presidente

(RESPONSÁVEL PELA EMPRESA)  
Representante Legal

[Documento datado e assinado eletronicamente, por meio de login e senha]



Documento assinado eletronicamente por ANA HILDA DO CARMO SILVA - Matr.0094068-2, Analista de Gestão e Fiscalização Rodoviária, em 16/03/2023, às 12:21, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=108160054)  
verificador= 108160054 código CRC= 8FC24911.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM Bloco C - Setor Complementares - Ed. Sede do DER/DF - Bairro Asa Norte - CEP 70620.030 - DF