

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC (Serviços de Gerenciamento de Projetos e Processos, Administração, Suporte, Operação, Monitoramento de Redes de Comunicação e Informação incluindo serviços de infraestrutura de redes de comunicação, Administração de Dados e Banco de Dados e atividades de Service Desk) de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência.

1.2

QUANTIDADE USITICP		UNIDADE	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	VALOR UNIT. (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL DO CONTRATO 06 MESES (R\$)
MENSAL	6 MESES					
345,90	2.075,40	Unidade de Serviço de Infraestrutura de TIC (USITIC)	Serviços de Operação e Suporte Técnico de Segurança da Informação, Administração de Redes de Comunicação, Instalação de Infraestrutura de Redes de Comunicação, Administração de Banco de Dados e atividades de Supervisão de Service Desk. (E-Fisco 427.448-2)	R\$ 115,50	R\$ 39.951,45	R\$ 239.708,70
TOTAL					R\$ 39.951,45	R\$ 239.708,70

1.2 Os serviços a serem executados devem se basear nas boas práticas dos serviços de Tecnologia da Informação, em particular nos frameworks COBIT e ITIL (V3 ou superior) além de estarem regrados pelas normas: ISO/IEC 20000, ISO 27001, ABNT NBR 14.565.

1.3 Os serviços envolvem atividades relacionadas a segurança da informação, ao controle de tráfego, administração da rede do Datacenter da CPRH, definição de normas e procedimentos no ambiente de rede e assistência ao usuário (suporte qualificado), níveis 1,2 e 3 (ITIL).

2 DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO:

A Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH, possui um parque computacional de porte significativo em datacenter com considerável grau de complexidade de manutenção, descrito no ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL. Dispõe de reduzido quadro funcional na área de Tecnologia da Informação, dispondo atualmente de apenas 01 (um) funcionário (gerente da unidade) de TI e um assessor especial na área de suporte à infraestrutura. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC, necessita de profissionais especializados para a sua operacionalização e o seu monitoramento de maneira adequada, necessitando contratar empresa especializada em prestar serviços técnicos de infraestrutura de TIC e segurança da informação como recurso auxiliar, porém, imprescindível para o devido cumprimento da sua missão institucional.

De acordo com o Art. 5º, inciso XV, do Decreto nº 31.818/2008, do Governo do Estado de Pernambuco, que aprova o regulamento da CPRH, compete, em especial, à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação: planejar, desenvolver, organizar, coordenar, operar, manter e supervisionar os sistemas e recursos de tecnologia da informação e comunicação da CPRH, além de inserir a Agência no Programa Governo Digital.

Assim como as principais secretarias e entidades estaduais, a CPRH não possui a TIC como atividade-fim, já que as funções de infraestrutura de TIC e segurança da informação não fazem parte do processo específico de produção do bem ou do serviço que é a razão de ser desta Agência. Existe uma perspectiva de fortalecimento do Núcleo Setorial de TI na CPRH com a disponibilização de Analistas em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da Agência de Tecnologia da Informação do Estado – ATI-PE, ainda assim, tal iniciativa não atenderá as necessidades da presente contratação, haja vista que

esta possui caráter totalmente técnico-operacional, não envolvendo a gestão de processos de TI e outras atribuições de responsabilidade dos servidores do Estado.

É imprescindível que os sistemas de informações desta Agência estejam disponíveis, íntegros e confidenciais, necessitando da execução de serviços de manutenção, de forma ininterrupta e contínua, de modo a garantir a plena funcionalidade das soluções e atender ao interesse público evitando a descontinuidade de serviços essenciais à APE (Administração Pública Estadual).

Assim, faz-se necessário a contratação desses serviços de manutenção de legado por serem cotidianos não possuindo demandas determinadas, cujas métricas do mercado (pontos de função ou unidade de serviços) não se aplicam de forma apropriada a sua quantificação, já que invariavelmente os serviços surgem de defeitos e de inconsistências apresentadas pela solução em determinados momentos.

Desta forma, caracteriza-se como imprevisível uma quantificação precisa da demanda de forma a sistematizar e deflagrar um processo licitatório com segurança de que todos os serviços possam ser executados de acordo com as manutenções que venham a ser requeridas e, que a não correção destas acarretará em altos prejuízos para a continuidade e eficiência dos serviços prestados ao público, bem como, na desvantagem econômica devido à elevação dos custos face ao desconhecimento das demandas a serem cumpridas.

Assim, considerando a importância dos serviços de sustentação aos seus sistemas de informação, para que não ocorra o comprometimento da segurança com possibilidade de perda irreparável de informações, o comprometimento do desempenho geral e da disponibilidade dos sistemas e serviços da rede corporativa desta Agência, causando prejuízos incalculáveis ao Estado de Pernambuco, com como para os usuários e cidadãos, torna-se imprescindível a contratação dos serviços relacionados neste Termo de Referência.

Por fim, cabe ressaltar a importância e valor agregado dos ativos físicos e lógicos (dados/informações) a serem manipulados pela empresa Contratada, sendo de grande relevância a escolha criteriosa da empresa a ser contratada, cabendo por parte da CPRH o estabelecimento de rigorosas condições para a execução do objeto, devendo adotar todas providências necessárias à verificação rigorosa da capacidade econômico-financeira, fiscal e, sobretudo da capacidade técnica da empresa a ser contratada, diante do ambiente operacional complexo e sensível, para que se possa garantir minimamente o fiel cumprimento das obrigações imputadas sem comprometimento da segurança e continuidade dos serviços.

3. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

Considerando a magnitude e o nível de complexidade dos serviços que serão contratos, tivemos informamos que tivemos uma certa dificuldade em montar o projeto em tempo hábil, bem como no processo de obtenção das propostas de preço por parte dos fornecedores e prestadores de serviços especializados na área. Ressaltamos também que o ano de 2020 foi muito difícil para todos os órgãos do Estado, bem como para todas as suas áreas, e a área de TI da CPRH ficou bastante sobrecarregada, tendo que se adequar a nova realidade para poder atender todas as demandas advindas do seu ambiente interno e externo. Em função do exposto, optamos por uma contratação emergencial, para que não haja nenhuma interrupção e descontinuidade dos relevantes serviços prestados por essa Agência à sociedade, e que dependem totalmente da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Aproveitamos para salientar, que já foi iniciado o processo visando a abertura de licitação por meio de um Pregão Eletrônico para um prazo de 12 (doze) meses, com a possibilidade de renovação por mais 36 (trinta e seis) meses).

4. DA JUSTIFICATIVA DOS QUANTITATIVOS DE SERVIÇOS REQUERIDOS PARA A EXECUÇÃO DO OBJETO

O primeiro aspecto considerado para o dimensionamento dos quantitativos especificados no objeto da presente licitação foi o tamanho do ambiente operacional de infraestrutura de TIC atual da CPRH. Como é possível constatar no **ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL**, o ambiente operacional de infraestrutura de

TIC atual da CPRH tem um porte significativo com considerável grau de complexidade de operação e manutenção.

Outro aspecto considerado para o dimensionamento dos quantitativos especificados no objeto da presente licitação diz respeito à operação mensal da CTIC, mais especificamente com relação ao volume de demandas, de solicitações de serviços e registros solicitações e de incidentes de suporte técnico, de infraestrutura de TIC e de segurança da informação que ocorrem no âmbito da CPRH.

A média mensal de chamados é de cerca de 300 (trezentos) solicitações de serviços, o que equivale a 1.800 (Hum mil e oitocentos) chamados para um contrato de 06 (seis) meses.

Portanto, para operacionalizar, monitorar, realizar melhorias necessárias e garantir a disponibilidade dos serviços de TIC mantendo os padrões de qualidade adequados às necessidades da CPRH, visando alcançar os resultados desejados, destacados no item 7.5 deste Termo de Referência, com base nos aspectos anteriormente justificados, foram estabelecidos os quantitativos do objeto da presente contratação.

Por fim, cabe ressaltar que a experiência mostra que a renovação anual de contratos envolve grandes esforços e o consumo de recursos humanos da CPRH (área técnica e administrativa), além do risco de uma possível interrupção do serviço. Por outro lado, contratos de maior duração tendem a uma maior economicidade (preços menores em razão do volume) e maior efetividade e eficiência, e, por essa razão, foi estabelecido uma contratação por período de 4(quatro) anos, com possibilidade de renovação pelo prazo permitido na legislação aplicável.

5. JUSTIFICATIVA DA INAPLICABILIDADE DA MÉTRICA DE PONTOS DE FUNÇÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

É cediço que Ponto de Função é uma unidade de medida de software reconhecida pela ISO para estimar o tamanho de um sistema de informação, baseando-se na funcionalidade percebida pelo usuário do sistema. De acordo com o Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (parte 01, capítulo 02, pág. 02) do IFPUG (*International Function Point Users Group*), as organizações podem aplicar a Análise de Pontos de Função como:

1. Uma ferramenta para determinar o tamanho de um pacote de software adquirido, através da contagem de todas as funções incluídas no pacote;
2. Uma ferramenta para ajudar os usuários a determinarem os benefícios de um pacote aplicativo para sua organização, através da contagem das funções que correspondam especificamente aos seus requisitos;
3. Uma ferramenta para medir as unidades de um produto de software, a fim de dar suporte a análises de qualidade e produtividade;
4. Um meio para estimar custo e recursos requeridos para o desenvolvimento e manutenção do software; ou,
5. Um fator de normalização para a comparação de software.

Portanto, a métrica de Ponto de Função não se aplica à prestação de serviços ora requerida pela CTIC/CPRH. Ocorre que este legado necessita, de forma ininterrupta e contínua, da execução de serviços de operação e suporte técnico especializado, os quais são serviços operacionais, básicos e cotidianos, que visam garantir a plena operação da infraestrutura de TIC da CPRH e atender ao interesse público. Ainda, os serviços de infraestrutura de TIC, por serem cotidianos, não possuem demandas determinadas ou determináveis, de modo que a métrica de Pontos de Função não se aplica de forma apropriada à sua quantificação, já que, invariavelmente, os serviços surgem de problemas ou de inconsistências apresentadas no parque computacional em determinados momentos.

Para atendimento a esta demanda, existem as seguintes opções no mercado:

1. Contratação de hospedagem de dados em ambiente compartilhado;
2. Contratação de serviços especializados na modalidade presencial:
 - 2.1. Modelo de contratação por postos de trabalho alocados;
 - 2.2. Modelo de contratação por serviços com aferição e medição de qualidade;
3. Contratação de serviços especializados na modalidade não presencial:

3.1. Modelo de contratação por serviços com aferição e medição de qualidade.

A CPRH possui, em seu prédio sede, um Datacenter composto por diversos servidores de dados, sistemas de informação e ativos de rede, como pode ser visualizado no **ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL**, a fim de que todos os dados e os sistemas de informação sejam operados em ambiente próprio e seguro. Com a implantação do modelo de Gestão Todos por Pernambuco e com a definição dos indicadores de resultado, a cobrança por um melhor desempenho da área de TI da CPRH tem sido cada vez mais intensa, principalmente no que se refere ao armazenamento seguro, à disponibilidade e à integridade das informações do Estado, exigindo uma gestão de recursos computacionais que garanta a disponibilidade permanente dos serviços. Esse contexto exige uma atividade constante de reparo, manutenção, monitoramento e melhoria de toda a infraestrutura computacional, o que requer prestação de serviço presencial.

Além disso, de acordo com o Art. 15, §3º, da Instrução Normativa nº 04/2010 da SLTI/MPOG, que dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, "*é vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo excepcionalmente os casos justificados, mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.*"

Portanto, a CPRH está adotando o modelo de contratação de serviços especializados na modalidade presencial, utilizando Unidades de Serviços (US) para o dimensionamento dos serviços, com aferição e medição de qualidade por meio de indicadores de níveis de serviços, com o intuito de impedir o paradoxo ineficiência-lucro, seguindo a recomendação do Parecer nº 0298/2013, da Procuradoria Geral do Estado de Pernambuco – PGE.

5.1 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS:

- 5.1.1 Atendimento de qualidade aos usuários de TI da CPRH, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações referentes a infraestrutura de rede;
- 5.1.2 Aumento do grau de satisfação dos usuários interno e externos e na capacidade de atendimento com produtos e serviços fornecidos pela área de TI da CPRH;
- 5.1.3 Diminuição do tempo de resposta a incidentes, problemas e requisições com conseqüente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios;
- 5.1.4 Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;
- 5.1.5 Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
- 5.1.6 Entrega de serviços mais estáveis e consistentes;
- 5.1.7 Redução dos riscos de interrupção de serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças nos recursos de TIC;
- 5.1.8 Permitir a medição da contribuição de TIC para o negócio;
- 5.1.9 Gestão da rede de dados, proporcionando otimização de recursos;
- 5.1.10 Possibilitar a expansão e manutenção da rede física (infraestrutura da rede) com agilidade;
- 5.1.11 Atender aos requisitos de performance no acesso aos dados, serviços e soluções de tecnologia da informação, dentro dos níveis de serviço e prioridades acordados;
- 5.1.12 Garantir nível adequado de segurança, integridade e consistência de dados e informações manipulados e armazenados no ambiente da CPRH;
- 5.1.13 Permitir que o corpo técnico permanente da CTIC esteja focado no gerenciamento e planejamento das atividades em consonância com os objetivos estratégicos da instituição.

6. DA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO, DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO JULGAMENTO POR LOTE ÚNICO

6.1 A contratação se dará por Dispensa de Licitação, com base no Inciso IV do Art. 24 da Lei Nº 8.666/93.

Artigo 24. É dispensável a licitação:

“IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de

“pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos.” (grifos nossos)

6.2 O regime de execução se dará de forma indireta, empreitada por preço unitário.

6.3 O julgamento será Menor Preço do Lote Único.

6.3.1 O objeto da contratação envolve 6 níveis de perfis, contudo, trabalham de forma totalmente integradas. Todas as atividades a serem desenvolvidas têm que ser gerenciada pela empresa de forma remota e presencial. Não seria possível conceber, várias empresas gerenciando o processo como um todo.

6.3.2 O fracionamento do objeto poderia acarretar inúmeras falhas operacionais, com eventual dano à estabilidade e continuidade dos serviços, portanto, a contratação em “Lote Único” torna-se imprescindível pois, propicia unidade e integração das ações, sobretudo, a gestão que deve ser única.

7. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

7.1 Tendo em vista os resultados almejados por meio da presente contratação, foram estabelecidas as especificações das funções e síntese das atribuições para a execução dos serviços necessários para a garantia da disponibilidade dos serviços de infraestrutura de TIC e de segurança da informação, com base nas características no ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL;

7.2 Todos os serviços de infraestrutura de TIC desta contratação serão quantificados e demandados à CONTRATADA por meio de Unidade de Serviço de Infraestrutura de TIC (USITIC), que é a unidade básica para mensuração dos serviços contratados, sendo equivalente a 01 (um) homem/hora;

7.3 Para atender aos requisitos de detalhamento dos serviços, serão utilizadas as diversas USITIC ponderadas (USITICP), de forma a espelhar as especificidades de cada serviço;

7.3.1 A conversão da USITICP para USITIC se faz pela sua multiplicação pelo fator de ponderação correspondente;

7.3.2 A tabela abaixo apresenta o quadro resumo das USITICP definidas para cada tipo de serviço, a estimativa de demanda mensal, a projeção de demanda anual e o fator de ponderação definidos para cada USITICP, bem como as quantidades de USITIC estimadas para cada serviço, calculadas com base nas estimativas de USITICP de cada serviço:

Tabela 01 – Quantidade de USITIC por Item de Serviço e Perfil

ITEM DE SERVIÇO	USITIC PONDERADA (USITICP)	DESCRIÇÃO DA USITIC	QTDE. DE USITIC (h) POR MÊS	QTDE. DE USITIC (h) POR 6 MESES	FATOR DE PONDERAÇÃO	QTDE. DE USITICP(h) POR MÊS	QTDE. TOTAL USITICP(h) 6 MESES
OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	USITICP-1	Serviços de Coordenação Técnica de Segurança da Informação	8	48	1	8,00	48,00
	USITICP-2	Serviços Técnicos de Administração e Suporte de Segurança da Informação	190	1.140	0,85	161,50	969,00
	SUBTOTAL						169,50
OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE	USITICP-3	Serviços Técnicos de Administração e Suporte de Redes de Comunicação	0	0	0,8	0,00	0,00

COMUNICAÇÃO	USITICP-4	Serviços Técnicos de Suporte de Infraestrutura de Redes de Comunicação	168	1.008	0,6	100,80	604,80
SUBTOTAL						100,80	604,80
OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	USITICP-5	Serviços de Operação e Suporte Técnico de Administração de Banco de Dados	0	0	0,95	0,00	0,00
SUBTOTAL						0,00	0,00
MONITORAMENTO DE SERVICE DESK	USITICP-6	Serviços de Supervisão de Service Desk	168	1.008	0,45	75,60	453,60
SUBTOTAL						75,60	453,60
TOTAL						345,90	2.075,40

DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

7.3.3 Os serviços envolvem atividades relacionadas à normatização de regras de segurança da informação, à gestão de riscos, a análises de vulnerabilidades, à definição de normas e procedimentos de segurança da informação e à assistência ao usuário (suporte qualificado).

7.3.4 Considerando a utilização de um número elevado de softwares da Microsoft, os licitantes devem comprovar estar associados ao Microsoft Partner Network de forma a possuir um canal de comunicação direto e eficiente com a Microsoft agilizando o esclarecimento de dúvidas quando necessário. A comprovação deverá ser feita através de documento oficial expedido pela Microsoft, ou declaração da própria licitante, em papel timbrado, contendo o MPN ID e espelho da tela/página da Microsoft onde conste o seu MPN ID e que a empresa encontra-se ativa no programa.

7.4 ESPECIFICAÇÕES DAS FUNÇÕES E SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 7.4.1** Planejar infraestrutura de segurança da informação;
- 7.4.2** Efetuar análise de desempenho e capacidade da infraestrutura de segurança da informação;
- 7.4.3** Efetuar análise de tendência da disponibilidade da infraestrutura de segurança da informação;
- 7.4.4** Participar das mudanças e liberações no ambiente computacional, relacionadas à infraestrutura de segurança da informação;
- 7.4.5** Planejar a implementação de estratégias de segurança e de segmentação da rede interna e DMZ (criptografia de tráfego, VLANs, etc.);
- 7.4.6** Implementar e manter os processos da área, monitorar os eventos de segurança, tratar incidentes de segurança da informação e propor recomendações para prevenção;
- 7.4.7** Coordenar as especificações, instalações e configurações dos equipamentos de segurança (firewall, IDS/IPS, Proxy, etc.);
- 7.4.8** Coordenar o monitoramento da infraestrutura de segurança da informação, orientando a análise e a resolução de incidentes e problemas;
- 7.4.9** Coordenar as atividades de configuração e auditoria de segurança nos sistemas operacionais e demais softwares utilizados;
- 7.4.10** Orientar quanto à operacionalização de soluções de filtro de conteúdo, antivírus, IDS/IPS, backup e restore;
- 7.4.11** Planejar e executar testes de vulnerabilidades no ambiente computacional, atuando na eliminação e na prevenção das vulnerabilidades e dos riscos de segurança da informação;
- 7.4.12** Implementar as políticas e procedimentos relacionados a autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação e redundância;
- 7.4.13** Monitorar, identificar e mitigar tentativas de invasão e uso indevido dos recursos da rede;
- 7.4.14** Monitorar de maneira pró-ativa os recursos e sistemas de segurança do ambiente operacional da CPRH;
- 7.4.15** Coordenar as atividades de operação e monitoramento do ambiente do Datacenter;

- 7.4.16 Elaborar relatórios dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- 7.4.17 Consolidar documentações de processos e produtos de segurança de TIC;
- 7.4.18 Especificar, instalar e configurar equipamentos de segurança (firewall, IDS/IPS, Proxy, etc.);
- 7.4.19 Fazer o monitoramento da infraestrutura de segurança da informação, analisando e resolvendo incidentes e problemas quando necessário;
- 7.4.20 Identificar os itens de configuração dos diversos ambientes operacionais;
- 7.4.21 Configurar e efetuar auditoria de segurança nos sistemas operacionais e demais softwares utilizados;
- 7.4.22 Administrar solução de conteúdo Internet (filtro de conteúdo), aplicando regras de configuração e políticas, realizando bloqueio e desbloqueio de sítios web de acordo com a política de Segurança da Informação da CPRH, resolvendo incidentes e problemas;
- 7.4.23 Administrar soluções de Antivírus, aplicando regras de configuração e filtros de acordo com a política de Segurança da Informação da CPRH, resolvendo incidentes e problemas;
- 7.4.24 Planejar, executar e administrar solução de detecção e prevenção de intrusos, aplicando, testando e atualizando regras de configuração, realizando a filtragem de tráfego malicioso, resolvendo incidentes e problemas;
- 7.4.25 Realizar análise técnica sobre soluções destinadas à Segurança da Informação;
- 7.4.26 Operacionalizar e monitorar a solução de backup e restore;
- 7.4.27 Operacionalizar e administrar o ambiente de compartilhamento de pastas e arquivos de rede.

7.5 DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE COMUNICAÇÃO E INSTALAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE COMUNICAÇÃO:

7.5.1 ESPECIFICAÇÕES DAS FUNÇÕES E SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

a) **Serviços de Suporte e Administração de Redes de Comunicação;**

- 7.5.1.1 Orientar e coordenar a especificação, a instalação e a configuração dos equipamentos ativos de rede (switches, roteadores e pontos de acesso à rede sem fio), levando em consideração fatores como uso de QoS, balanceamento de carga, tolerância a falhas e fatores relacionados à disponibilidade do ambiente e desempenho geral da solução;
- 7.5.1.2 Planejar e implementar rede WAN e LAN, incluindo criação e manutenção de VPN, definição de rotas e serviços dependentes da infraestrutura de rede;
- 7.5.1.3 Orientar e coordenar o monitoramento dos equipamentos ativos de rede, procedendo a ajustes nos mesmos quando necessário;
- 7.5.1.4 Planejar e implementar o acesso a serviços a partir da internet e/ou extranet;
- 7.5.1.5 Participar das mudanças e liberações no ambiente computacional relacionadas à área de redes;
- 7.5.1.6 Especificar hardware para uso em servidores, em baixa plataforma, para uso com os sistemas operacionais Linux e Windows;
- 7.5.1.7 Orientar e coordenar a instalação e configuração dos sistemas operacionais (Linux e Windows) e demais softwares a serem utilizados em servidores de baixa plataforma, como: DHCP, DNS, WINS, Active Directory, IIS, GPOs, Update Servers, Apache, OpenSSH, OpenVPN, Squid, FTP, SMTP, POP, IMAP, Antivírus Corporativo, etc.;
- 7.5.1.8 Orientar e coordenar a administração e a operacionalização Storage e Tape Library;
- 7.5.1.9 Manter base de dados de configuração;
- 7.5.1.10 Efetuar análise de desempenho e capacidade do ambiente computacional;
- 7.5.1.11 Efetuar análise de tendência da disponibilidade do ambiente computacional;
- 7.5.1.12 Planejar e implementar o acesso a serviços a partir da Internet e/ou extranet;
- 7.5.1.13 Participar das mudanças e liberações no ambiente computacional, relacionadas à área de suporte Linux e Windows;
- 7.5.1.14 Coordenar as atividades de gerenciamento de configuração dos diversos ambientes operacionais;
- 7.5.1.15 Coordenar as atividades de operação e monitoramento do ambiente de rede de comunicação do Datacenter;

- 7.5.1.16** Elaborar relatórios dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
 - 7.5.1.17** Consolidar documentações de processos e produtos de redes de comunicação;
 - 7.5.1.18** Especificar, instalar e configurar equipamentos ativos de rede (switches, roteadores e pontos de acesso à rede sem fio), levando em consideração fatores como uso de QoS, balanceamento de carga, tolerância a falhas e fatores relacionados à disponibilidade do ambiente e desempenho geral da solução;
 - 7.5.1.19** Planejar e implementar rede WAN, incluindo criação e manutenção de VPN, definição de rotas e serviços dependentes da infraestrutura de rede ;
 - 7.5.1.20** Realizar manutenção, monitoração e gerência de redes;
 - 7.5.1.21** Efetuar a monitoração dos equipamentos ativos de rede, procedendo a ajustes nos mesmos quando necessário;
 - 7.5.1.22** Monitorar equipamentos ativos de rede e de tráfego em links WAN;
 - 7.5.1.23** Prospectar, selecionar, instalar, configurar e dar suporte para novas ferramentas e tecnologias no ambiente de rede da CPRH;
 - 7.5.1.24** Definir, instalar e configurar sistemas operacionais (Linux e Windows) e demais softwares a serem utilizados em servidores de baixa plataforma, como: DHCP, DNS, WINS, Active Directory, IIS, GPOs, Update Servers, Apache, OpenSSH, OpenVPN, Squid, FTP, SMTP, POP, IMAP, Antivírus Corporativo, etc.;
 - 7.5.1.25** Instalar, configurar e dar suporte para novas ferramentas e tecnologias nos ambientes de servidores (Linux e Windows) da CPRH;
 - 7.5.1.26** Instalar, configurar e dar suporte em máquinas virtuais;
 - 7.5.1.27** Operacionalizar e administrar o WSUS (Windows Server Update Services), realizando a atualização do parque tecnológico da CPRH;
 - 7.5.1.28** Administrar e operacionalizar Storage e Tape Library;
 - 7.5.1.29** Identificar itens de configuração dos diversos ambientes operacionais;
 - 7.5.1.30** Monitorar de maneira pró-ativa os recursos do ambiente operacional da CPRH;
 - 7.5.1.31** Manter atualizada toda e qualquer documentação principalmente os procedimentos operacionais padrão.
- 7.5.2** DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS:
- 7.5.3** Os serviços envolvem atividades relacionadas à administração e suporte dos bancos de dados da CPRH.
- 7.5.3.1** ESPECIFICAÇÕES DAS FUNÇÕES E SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:
- 7.5.3.1.1** Gerenciar as mudanças de escopo dos projetos de banco de dados;
 - 7.5.3.1.2** Identificar, mitigar e controlar os riscos dos projetos de banco de dados;
 - 7.5.3.1.3** Verificar a conformidade dos serviços de banco de dados com as normas e padrões definidos pela CPRH;
 - 7.5.3.1.4** Gerenciar os SGBDs (Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados) adotados;
 - 7.5.3.1.5** Definir regras e meio para movimentação de dados nos SGBDs;
 - 7.5.3.1.6** Especificar e acompanhar o emprego de uma política de backup e recovery das bases de dados;
 - 7.5.3.1.7** Instalar, configurar, administrar e monitorar o desempenho dos SGBDs;
 - 7.5.3.1.8** Atuar juntamente com integrantes da área de segurança, no emprego de técnicas de segurança e confiabilidade das bases de dados;
 - 7.5.3.1.9** Apoiar as equipes envolvidas no processo de Gerência de Mudança, planejamento, qualidade de software e teste de sistemas, no que se refere aos SGBDs das bases de dados corporativas;
 - 7.5.3.1.10** Controlar o acesso às bases de dados auditando informações do SGBD;
 - 7.5.3.1.11** Elaborar e executar scripts de mudança de estrutura;
 - 7.5.3.1.12** Executar scripts de povoamento de dados nos SGBD dos diversos ambientes;

- 7.5.3.1.13** Subsidiar Administradores de Dados e Desenvolvedores com informações quanto as limitações dos SGBDs utilizados;
- 7.5.3.1.14** Instalar e configurar softwares de monitoramento de performance de banco de dados;
- 7.5.3.1.15** Colaborar para manter atualizada a Política de Segurança de Ambiente e informações dos SGBDs;
- 7.5.3.1.16** Definir e gerar relatórios de acompanhamento e monitoração dos ambientes dos SGBDs;
- 7.5.3.1.17** Efetuar testes periódicos dos backups para recuperação das bases de dados;
- 7.5.3.1.18** Identificar riscos técnicos, analisar impactos, definir estratégias de continuidade e elaborar planos e procedimentos de contingência e recuperação dos bancos de dados;
- 7.5.3.1.19** Manter atualizada toda e qualquer documentação principalmente os procedimentos operacionais padrão da administração de banco de dados

7.5.4 DOS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE SERVICE DESK:

7.5.4.1 Os serviços de monitoramento de Service Desk envolvem atividades de apoio ao monitoramento e controle dos chamados abertos para os diversos fornecedores da CPRH, inclusive a CONTRATADA, acompanhando o registro de incidentes e requisições de serviços desde o registro inicial até o seu encerramento após o aceite do usuário no âmbito da CONTRATANTE.

7.5.4.2 ESPECIFICAÇÕES DAS FUNÇÕES E SÍNTESE DAS ATRIBUIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 7.5.4.2.1** Traçar diretrizes para o perfeito funcionamento da área de service desk, definindo e priorizando as requisições de serviço solicitadas pelos usuários e administrando a alocação das equipes de atendimento;
- 7.5.4.2.2** Planejar e determinar emissão de relatórios e quadros estatísticos referentes às ocorrências de chamados, apontando seus pontos críticos e, por consequência, adotar ou propor soluções, visando à pró-atividade;
- 7.5.4.2.3** Auxiliar no planejamento, implementação e acompanhamento de novos projetos da área;
- 7.5.4.2.4** Acompanhar e orientar os trabalhos das equipes de atendimento, de modo que todos os componentes tenham plena capacidade de funcionamento e que o tempo de inatividade por falhas seja o menor possível;
- 7.5.4.2.5** Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, através do acompanhamento da solução apresentada pelos técnicos das contratadas, e a satisfação do usuário requerente.

8 DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E DOS RESULTADOS ESPERADOS:

7.1 Não se admitirá a participação de empresas reunidas na forma de Consórcio.

7.1.1 Considerando que o objeto da presente contratação enquadra-se como serviços de TIC, na área de Suporte Técnico, não envolvendo múltiplas atividades profissionais, não se justifica a formação de consórcio.

7.2 A CTIC/CPRH emitirá mensalmente Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA, contendo a estimativa de demanda de USITIC, para que a mesma proceda a execução dos serviços demandados;

7.3 A aferição e a medição de qualidade dos serviços demandados serão realizadas por meio de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que estabelecem os níveis mínimos de serviços requeridos, como também incorporam um mecanismo de aplicação de glosas sobre o valor da OS, em caso da não efetividade dos serviços prestados;

7.4 Os serviços poderão ser realizados remotamente e/ou presencialmente, de acordo com a necessidade específica.

7.5 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

7.5.1 Para os Serviços de Operação e Suporte Técnico de Segurança da Informação:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE TESTES DE CÓPIA DE SEGURANÇA (RESTORE)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de testes de cópia de segurança realizados com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de testes de cópia de segurança
META EXIGIDA	01 (um) teste de cópia de segurança por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Testes de Cópia de Segurança
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Testes de Cópia de Segurança mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 30 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE EXECUÇÕES DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de execuções de cópia de segurança realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de execuções de cópia de segurança
META EXIGIDA	01 execução de cópia de segurança por dia útil
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Execuções de Cópia de Segurança
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Execuções de Cópia de Segurança mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 90% até 99,99% da meta exigida no mês: 15 pontos De 80% até 89,99% da meta exigida no mês: 30 pontos Abaixo de 80% da meta exigida no mês: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE TESTES DE VULNERABILIDADE EM SERVIDORES
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de testes de vulnerabilidade em servidores realizados com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de testes de vulnerabilidade em servidores
META EXIGIDA	15 testes de vulnerabilidade em servidores por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Testes de Vulnerabilidades em Servidores
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Testes de Vulnerabilidades em Servidores mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10 até 14 testes de vulnerabilidade em servidores: 15 pontos De 05 até 09 testes de vulnerabilidade em servidores: 30 pontos Abaixo de 05 testes de vulnerabilidade em servidores: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA REMOTA EM FIREWALL DE BORDA
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de manutenções preventivas em firewall de localidades remotas realizadas com sucesso

UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas em firewall de localidades remotas
META EXIGIDA	2 manutenções preventivas em firewall de localidades remotas por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 1: 15 pontos Igual a 0: 30 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA EM FIREWALL PRINCIPAL (DATACENTER)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de manutenções preventivas no firewall principal realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas no firewall principal
META EXIGIDA	01 (uma) manutenção preventiva no firewall principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Manutenções Preventivas em Firewalls mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 30 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE FIREWALL PRINCIPAL (DATACENTER)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o firewall principal estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do firewall principal
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do firewall principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação mensalmente para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do firewall principal: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do firewall principal: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do firewall principal: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE ANTIVÍRUS CORPORATIVO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de gerenciamento do antivírus corporativo estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Segurança da Informação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus

PARA GLOSAS	corporativo: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de gerenciamento do antivírus corporativo: 60 pontos
--------------------	--

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados no mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável da CONTRATANTE pela homologação
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10,01% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos De 20,01% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

7.5.2 Serviços de Operação, Suporte e Administração de Redes de Comunicação:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS EM SERVIDORES
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de manutenções preventivas em servidores realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas em servidores
META EXIGIDA	10 (dez) de manutenções preventivas em servidores por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Servidores
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenções Preventivas em Servidores para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 06 até 09 manutenções preventivas em servidores: 15 pontos De 03 até 05 manutenções preventivas em servidores: 30 pontos Abaixo de 03 manutenções preventivas em servidores: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS EM ATIVOS DE REDE
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de manutenções preventivas em ativos de rede realizadas com sucesso
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas em ativos de rede
META EXIGIDA	10 (dez) manutenções preventivas em ativos de rede por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenções Preventivas em Ativos de Rede
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenções Preventivas em Ativos de Rede para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 06 até 09 manutenções preventivas em ativos de rede: 15 pontos De 03 até 05 manutenções preventivas em ativos de rede: 30 pontos

	Abaixo de 03 manutenções preventivas em ativos de rede: 60 pontos
--	---

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIDOR DE ATUALIZAÇÕES PRINCIPAL (DATACENTER)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de atualizações principal estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de atualizações principal
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de atualizações principal por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de atualizações principal: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA DE VIRTUALIZAÇÃO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que a infraestrutura de virtualização estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade da infraestrutura de virtualização
META EXIGIDA	97% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade da infraestrutura de virtualização: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO STORAGE
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o Storage estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do Storage
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do Storage por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do Storage: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do Storage: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do Storage: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO CONTROLADOR DE DOMÍNIO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o controlador de domínio estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do controlador de domínio
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do controlador de domínio por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do controlador de domínio: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do controlador de domínio: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do controlador de domínio: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIDOR DE ARQUIVOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que o servidor de arquivos estava disponível) / (Número de horas do mês)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade do servidor de arquivos
META EXIGIDA	97% de disponibilidade do servidor de arquivos por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade do servidor de arquivos: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade do servidor de arquivos: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade do servidor de arquivos: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIDORES WEB
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que os servidores web estavam disponíveis) / (Número de horas do mês * Número de servidores web)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade dos servidores web
META EXIGIDA	97% de disponibilidade dos servidores web por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Redes de Comunicação para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade dos servidores web: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade dos servidores web: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade dos servidores web: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
--------------------------------------	--

DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável da CONTRATANTE pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10,01% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos De 20,01% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

7.5.3 Para os Serviços de Operação, Suporte e Administração de Bancos de Dados:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS DO AMBIENTE DE BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de manutenções preventivas do ambiente de banco de dados realizadas com sucesso * Número de ambientes de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	Número de manutenções preventivas do ambiente de banco de dados
META EXIGIDA	01 (uma) manutenção preventiva por ambiente de banco de dados por dia
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Manutenção Preventiva de Ambiente de Bancos de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Manutenção Preventiva de Ambiente de Bancos de Dados para avaliação pela CONTRATANTE
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 90% até 99,99% da meta exigida: 15 pontos De 80% até 89,99% da meta exigida: 30 pontos Abaixo de 80% da meta exigida: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE TESTES DE CÓPIA DE SEGURANÇA DE BANCOS DE DADOS (RESTORE)
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de testes de cópia de segurança de bancos de dados realizados com sucesso * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	Número de testes de cópia de segurança de bancos
META EXIGIDA	01 (um) teste de cópia de segurança (restore) por banco de dados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Testes de Cópia de Segurança de Banco de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Testes de Cópia de Segurança para avaliação pela CONTRATANTE
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 30 pontos (por cada banco de dados)

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUP) DE BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de cópias de segurança de bancos de dados (backup) realizadas com sucesso * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE	Número de cópias de segurança de bancos de dados (backup)

MEDIDA	
META EXIGIDA	01 (uma) cópia de segurança de bancos de dados por banco de dados por dia
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Execuções de Cópia de Segurança de Bancos de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Execuções de Cópia de Segurança de Bancos de Dados para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Igual a 0: 15 pontos (por cada banco de dados)

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DOS BANCOS DE DADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de horas em que os bancos de dados estavam disponíveis) / (Número de horas do mês * Número de bancos de dados)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de disponibilidade dos bancos de dados
META EXIGIDA	97% de disponibilidade dos bancos de dados
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Bancos de Dados
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Disponibilidade dos Serviços de Bancos de Dados para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 96% até 96,99% de disponibilidade dos bancos de dados: 15 pontos De 90% até 95,99% de disponibilidade dos bancos de dados: 30 pontos Abaixo de 90% de disponibilidade dos bancos de dados: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	10% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável da CONTRATANTE pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 10% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos De 20% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

7.5.4 Para os Serviços de Monitoramento de Service Desk:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	NÚMERO DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de chamados com acompanhamento) / (Número de chamados abertos)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de chamados sem acompanhamento
META EXIGIDA	100% de chamados com acompanhamento
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de chamados com acompanhamento

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos chamados abertos, indicando que houve o acompanhamento do atendimento até o fechamento do mesmo.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 90% até 99,99% dos chamados sem acompanhamento: 15 pontos De 80% até 89,99% dos chamados sem acompanhamento: 30 pontos Abaixo de 80% dos chamados sem acompanhamento: 60 pontos

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ARTEFATOS RECUSADOS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade dos artefatos (procedimento operacional padrão, documento técnico, relatório, etc.) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de artefatos recusados) / (Número de artefatos entregues)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de artefatos recusados
META EXIGIDA	5% de artefatos recusados por mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relação de Artefatos Entregues
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente a Relação dos Artefatos Entregues, contendo o número da OS, indicação se foi aceito ou não e o responsável da CONTRATANTE pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 5% até 20% de artefatos recusados: 15 pontos De 20% até 30% de artefatos recusados: 30 pontos Acima de 30% de artefatos recusados: 60 pontos

7.5.4.1 Para os Serviços de Monitoramento de Service Desk:

7.5.4.1.1 Para a resolução dos incidentes relacionados a todos os serviços de infraestrutura de TIC: A depender do Grau de Severidade, como descrito no item neste Termo de Referência, cada incidente terá prazos máximos específicos para ser finalizado, devendo respeitar os percentuais de 90%, 95% e 100% também descritos no item supracitado.

7.5.4.1.1.1 O desrespeito aos percentuais explicitados acima acarretará pontuação que será contabilizada para possíveis glosas no pagamento mensal da CONTRATADA. As pontuações deverão seguir o exposto nos itens posteriores e poderão ser cumulativas, no caso de desrespeito de mais de um desses percentuais.

7.5.4.1.1.2 Para o desrespeito dos percentuais de 90%:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE INCIDENTES RESOLVIDOS DENTRO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO MÁXIMO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo) / (Número de incidentes)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
META EXIGIDA	90% de incidente resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes Resolvidos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Incidentes Resolvidos para avaliação pela CONTRATANTE.

PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 80% até 89,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos De 70% até 79,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos Abaixo de 70% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos
------------------------------	--

7.5.4.1.1.3 Para o desrespeito dos percentuais de 95%:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE INCIDENTES RESOLVIDOS DENTRO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO MÁXIMO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo) / (Número de incidentes)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
META EXIGIDA	95% de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes Resolvidos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Incidentes Resolvidos para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 85% até 94,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos De 75% até 84,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos Abaixo de 75% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos

7.5.4.1.1.4 Para o desrespeito dos percentuais de 100%:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE INCIDENTES RESOLVIDOS DENTRO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO MÁXIMO
DESCRIÇÃO	Indicador de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo) / (Número de incidentes)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual) de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
META EXIGIDA	100% de incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Incidentes Resolvidos
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar mensalmente o Relatório de Incidentes Resolvidos para avaliação pela CONTRATANTE.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	De 90% até 99,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos De 80% até 89,99% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos Abaixo de 80% dos incidentes resolvidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos

7.6 REGISTRO E RESOLUÇÃO DE DEMANDAS E INCIDENTES:

7.6.1 Ao longo de um período de execução dos serviços, as atividades demandadas para a execução dos serviços e de resolução de incidentes deverão ser registradas pela CONTRATADA em um Sistema de Gerenciamento de Demandas (SGD), a ser disponibilizada pela CONTRATADA ou através de um Sistema de Chamados de terceiros que seja utilizado pela CONTRANTE;

7.6.1.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso via web ao SGD para a CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para fins de acompanhamento e controle da execução das demandas e resolução dos incidentes;

7.6.1.1.2 Ao longo da execução contratual, a CONTRATANTE poderá disponibilizar um SGD de sua propriedade, o qual deverá ser utilizado pela CONTRATADA;

7.6.2 Para toda demanda ou incidente registrado, deverão ser armazenadas as seguintes informações:

7.6.2.1.1 Identificação do requisitante;

7.6.2.1.2 Identificação do responsável pela resolução da demanda/incidente;

7.6.2.2 Descrição da demanda/incidente;

7.6.2.3 Descrição da solução implementada;

7.6.2.4 Data/hora de abertura;

7.6.2.5 Data/hora de conclusão;

7.6.2.6 Grau de severidade (complexidade e criticidade);

7.6.2.7 Prazo limite para resolução;

7.6.2.8 Outras informações consideradas necessárias para a execução ou para a avaliação da demanda/incidente.

TEMPO DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES:

7.6.3 O tempo de resolução dos incidentes deverá ser definido em função do seu grau de severidade;

7.6.4 O grau de severidade de cada incidente deverá ser definido em função da sua complexidade e da sua criticidade, conforme tabela abaixo

NÍVEL DE CRITICIDADE	NÍVEL DE COMPLEXIDADE		
	BAIXO	MÉDIO	ALTO
BAIXO	Grau de Severidade 3	Grau de Severidade 2	Grau de Severidade 1
MÉDIO	Grau de Severidade 4	Grau de Severidade 3	Grau de Severidade 2
ALTO	Grau de Severidade 5	Grau de Severidade 4	Grau de Severidade 3

7.6.5 O tempo de resolução máximo requerido para cada incidente deverá ser calculado em função do seu grau de severidade, conforme tabela abaixo:

GRAU DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESOLUÇÃO MÁXIMO REQUERIDO (% de demandas resolvidas no prazo em relação ao total de demandas no mês calendário)		
	100%	95%	90%
1	24 horas úteis	20 horas úteis	16 horas úteis
2	20 horas úteis	16 horas úteis	12 horas úteis
3	16 horas úteis	12 horas úteis	8 horas úteis
4	12 horas úteis	8 horas úteis	6 horas úteis
5	8 horas úteis	6 horas úteis	4 horas úteis

7.6.6 Havendo a necessidade de promover prazos diferenciados para demandas em caráter especial ou extraordinário, o prazo de conclusão da demanda deverá ser deliberado pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA.

7.7 O encerramento da OS será acompanhado do Boletim de Execução de Serviços, a ser apresentado pela CONTRATADA, que deverá observar o dimensionamento previsto na OS, como também conter, pelo menos:

- 7.7.1** A situação atual das atividades previstas na OS;
- 7.7.2** O dimensionamento das USITIC demandados na realização de cada atividade, devidamente comprovado por meio dos registros de demandas/incidentes no SGD;
- 7.7.3** Os instrumentos de medição de todos os indicadores definidos nos níveis mínimos de serviços;
- 7.7.4** A base de conhecimento gerada pela execução das demandas e resolução dos incidentes;
- 7.7.5** O relato dos problemas ocorridos durante a execução dos serviços.

8. LOCAL E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

8.1 QUANTO AO LOCAL:

8.1.1 Os serviços objeto desta contratação devem ser prestados, de maneira geral, nas dependências do prédio sede da CONTRATANTE, localizado na Rua Oliveira Góes, 395 - Poço da Panela, Recife - PE, 52061-340.

8.1.2 ocasionalmente, mediante uma necessidade, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a realização de serviços fora do seu prédio Sede, em anexos administrativos, APAs ou UIGAs, descritos no ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL deste Termo de Referência, ficando estabelecido que:

8.1.2.1 Será dever da CONTRATANTE a disponibilização de veículo para o deslocamento da força de trabalho da CONTRATADA;

8.1.2.2 Será dever da CONTRATADA a disponibilização de diárias para cobrir as despesas com alimentação e hospedagem da sua força de trabalho, quando o deslocamento requerer tais condições, limitando a 40 (quarenta) solicitações dessa natureza por parte da CONTRATANTE ao longo da execução contratual.

8.2 QUANTO AO REGIME DE SOBREAVISO:

8.2.1 Em virtude da importância estratégica dos serviços de TIC providos pelo Datacenter da CPRH, a CONTRATADA deverá, durante todos os finais de semana e feriados ao longo da execução contratual, manter em regime de sobreaviso 01 (um) prestador de serviços de administração de redes de comunicação e 01 (um) prestador de serviços de segurança da informação;

8.2.2 Durante o sobreaviso, os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão realizar verificações dos principais recursos de infraestrutura e serviços de TIC do Datacenter da CPRH, por meio de acesso remoto aos recursos necessários disponibilizado pela CONTRATANTE;

8.2.3 Cada verificação será guiada e apoiada por um checklist de verificação proposto pela CONTRATANTE;

8.2.4 Cada prestador de serviços em sobreaviso deverá realizar 03 (três) verificações diárias em horários definidos pela CONTRATANTE.

8.2.5 Poderá haver a necessidade de deslocamento de prestadores de serviços nos finais de semana e feriados, em razão de um fato que o justifique, tais como manutenções programadas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços disponibilizados aos usuários, depuração de erros críticos, entre outros. É dever da CONTRATADA a disponibilização de veículo ou custear transporte público para o deslocamento da sua força de trabalho.

9. REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO (PREPOSTO):

9.1 Para a coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do Contrato, em conformidade com o Art. 68 da Lei 8.666/1993 (Art. 68. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, no local da obra ou serviço, para representá-lo na execução do contrato.), a CONTRATADA deverá indicar um representante administrativo e um eventual substituto e contar com a anuência da CONTRATANTE. Este representante deverá estar disponível nos dias e horários pactuados, nas dependências da CONTRATANTE, e acessível por meio de contato telefônico nos demais com as seguintes atribuições:

9.1.1 Realizar a gestão das Ordens de Serviços e de outras demandas referentes à Administração do Contrato;

9.1.2 Acompanhar a execução das Ordens de Serviços;

9.1.3 Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviços;

9.1.4 Informar a CONTRATANTE os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

9.1.5 Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;

9.1.6 Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

10.1 A CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias antes do término de seu contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para os servidores da CONTRATANTE;

10.1.1 O plano de transferência de conhecimentos e tecnologias deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescidos de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;

10.2 O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

10.3 Em ocorrendo nova licitação, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA, em prazo máximo de 30 (trinta) dias.

11. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES:

11.1 Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do Gestor do Contrato;

11.2 Os executores da CONTRATADA receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;

11.3 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

11.4 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

11.5 A transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos para transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos do ambiente da CONTRATANTE;

11.5.1 Ao longo da execução do Contrato, sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar a realização de um evento específico para transferência de conhecimento à CONTRATADA;

11.6 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;

11.6.1 Deverá ser firmado um Termo de Confidencialidade e Sigilo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, de acordo com o modelo supramencionado, estabelecendo o compromisso de que todos

os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;

11.7 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

11.8 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares;

11.8.1 O correio eletrônico fornecido pela CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados;

11.9 A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá à CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

11.10 Será firmado um Termo de Confidencialidade e Sigilo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, conforme deste Termo de Referência

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.1 CAPACIDADE TÉCNICA:

12.1.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante.

12.1.2 Será(ao) considerado(s) compatível(eis) com comprovação de experiência em ambiente computacional da CONTRATANTE, descrito no Anexo I deste TR, desde que demonstre a execução de serviços de no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas na licitação (Anexo I do TR);

12.1.3 Para efeito do item anterior, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados;

12.1.4 Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital.

12.1.5 O(s) Atestado(s) a serem utilizados para comprovação de habilitação técnica, deverão ser do tipo (técnico-operacional), devidamente registrado(s) na entidade profissional competente, demonstrando que a licitante e o seu(s) Responsável(is) Técnico(s) executou(ram) serviço compatível em características, quantidades e prazos, conforme parcelas mais representativas e de maior relevância para a execução dos serviços, conforme apresentado a seguir:

12.1.5.1 Para Serviços de Suporte Técnico (USITC 1 a 6)

12.1.5.1.1 Tickets de serviço (Chamados de Suporte Técnico) atendendo aos requisitos mínimos de serviços previstos neste Termo de Referência;

12.1.5.1.2 Suporte a S.O. Windows Server (Pelo menos 2008, 2012 e 2016), XenServer, Windows 10, Linux

12.1.5.1.3 Suporte a Servidores (Virtuais e Físicos): Pelo menos 16 (Dezesseis)

12.1.5.1.4 Suporte a Sistema de Backup Bacula Backup;

12.1.5.1.5 Suporte a Sistemas de Access Points Aruba: Pelo menos 30(trinta) APs;

12.1.5.1.6 Suporte a ambiente com pelo menos 500(quinhetos) usuários ativos simultâneos;

12.1.5.1.7 Demonstrar capacidade de atendimento em ambiente distribuído envolvendo pelo menos 06(seis) localidades simultâneas fora da região metropolitana;

12.1.5.1.8 Experiência em implantação e Manutenção de Servidor de Monitoramento Zabbix

12.1.5.1.9 Comprovar experiência em planejamento, análise de desempenho e disponibilidade e capacidade da infraestrutura de segurança da informação;

12.1.5.1.10 Demonstrar capacidade de implantação/manutenção no ambiente AD (active directory);

12.1.5.1.11 Deve constar obrigatoriamente no atestado que foram prestados serviços de suporte Técnico no Modelo ITIL incluindo os Níveis (de atendimento) 1, 2 e 3 do modelo.

12.1.6 Além da comprovação da experiência e habilitação através de atestado(s) de capacidade técnica, a empresa deverá demonstrar, na data da apresentação de sua proposta, que dispõe para fins de gestão e sustentação dos serviços de suporte técnico, pelo menos um profissional, com a seguinte formação e capacitação:

12.1.6.1 Profissional de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou cursos correlatos (Redes, Segurança da Informação, etc.);

12.1.6.2 Certificação ITIL V3;

12.1.6.3 Certificações ISO/IEC 20.000(IT Service Management Foundation e 27.002 (Information Security Foundation);

12.1.6.4 Certificação ITIL Operational Support and Analysis;

12.1.6.5 Certificação Microsoft Desktop Support Technician;

12.1.6.6 Certificação Microsoft Certified Professional – MCP.

12.1.7 A CPRH se reserva ao direito de diligenciar o(s) atestado(s) apresentado(s), podendo solicitar contrato(s) e nota(s) fiscal(is) relativa(s) aos serviços executados e constantes no(s) respectivo(s) atestado(s), para fins de validação, adotando as medidas administrativas e/ou legais cabíveis, conforme o caso.

12.1.8 As Certificações apresentadas serão objeto de análise quanto ao conteúdo, a autenticidade, e a validade, para fins de aceitação pela CPRH, sendo passível das punições cabíveis na forma da lei, quando da constatação de falsidade das mesmas.

12.1.9 A prova de vínculo do(s) profissional(ais) com a empresa poderá se dar através de uma das hipóteses abaixo:

12.1.9.1 No caso de ser sócio da empresa licitante – Cópia autenticada do Contrato Social atualizado;

12.1.9.2 No caso de ser empregado da empresa licitante: Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e do Livro de registro de empregados;

12.1.9.3 Contrato de Prestação de Serviços – Contrato de Prestação de serviços em vigor, tendo como objeto os serviços a serem executados pelo profissional, devidamente assinado e com firma reconhecida em cartório, pelo responsável legal da Licitante e pelo Profissional Contratado. Não se admitirá contrato de prestação de serviços com profissionais que estejam com a carteira de trabalho assinada com jornada de trabalho coincidente (segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h). Será solicitada a carteira de trabalho para comprovação, sem prejuízo de diligência a ser efetuada pela CPRH, a qualquer tempo.

12.1.10 A prestação dos serviços poderá ser presencial e/ou remota e envolverá pelo menos os seguintes profissionais e carga horária estimada POR MÊS:

ITEM DE SERVIÇO	USITIC	DESCRIÇÃO DA USITIC	QTDE. DE USITIC (h) POR MÊS	QTDE. DE USITIC (h) POR 6 (SEIS) MESES
OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	USITICP-1	Serviços de Coordenação Técnica de Segurança da Informação	8	48
	USITICP-2	Serviços Técnicos de Administração e Suporte de Segurança da Informação	161,50	969
OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE COMUNICAÇÃO	USITICP-3	Serviços Técnicos de Administração e Suporte de Redes de Comunicação	0	0
	USITICP-4	Serviços Técnicos de Suporte de Infraestrutura de Redes de Comunicação	100,80	604,80

OPERAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	USITICP-5	Serviços de Operação e Suporte Técnico de Administração de Banco de Dados	0	0
MONITORAMENTO DE SERVICE DESK	USITICP-6	Serviços de Supervisão de Service Desk	75,60	453,60

12.1.11 A quantidade de profissionais e horas a ser alocada dependerá do volume de serviços solicitados, devendo a empresa contratada, garantir o cumprimento dos prazos previstos no SLA (Acordo de Níveis de Serviços). O volume de serviços efetivamente necessários à CPRH pode variar mês a mês não sendo garantido a contratação da demanda mensal estimada.

12.2 HABILITAÇÃO TÉCNICA – REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

12.2.1 REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

12.2.1.1 DE COORDENAÇÃO TÉCNICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (USITICP-1):

12.2.1.1.1 Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação; ou possuir nível superior completo em outras áreas diferentes do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização em Segurança da Informação ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Segurança da Informação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos da Agência Estadual de Meio Ambiente descrito **ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL** deste Termo de Referência;

12.2.1.1.2 Possuir certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;

12.2.1.1.3 Possuir certificação HDI Customer Service Representative (CSR) ou HDI SCA (Support Center Analyst);

12.2.1.1.4 Possuir certificação MCP (Microsoft Certified Professional);

12.2.1.1.5 Possuir certificação MS (Microsoft Specialist em Server Virtualization with Windows Server Hyper-V and System Center.

12.2.1.1.6 Possuir experiência comprovada como coordenador ou líder de equipe;

12.2.1.1.7 Possuir conhecimento comprovado em segurança de redes, conformidade e segurança operacional, ameaças e vulnerabilidades, segurança de aplicações, dados e estações, controle de acesso e gerência de identidade, e criptografia, preferencialmente por meio da certificação compTIA Security+ ou por meio de cursos relacionados aos temas;

12.2.1.1.8 Possuir conhecimento comprovado em de redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);

12.2.1.1.9 Possuir conhecimento comprovado em gerenciamento de projetos, preferencialmente com experiência atuando como líder de projetos utilizando boas práticas, processos e técnicas preconizadas pelo PMI (Project Management Institute). Deve possuir certificado de conclusão de curso emitido pelo PMI ou entidade reconhecida ou associada, com duração de pelo menos 20(vinte) horas.

12.2.1.2 DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (USITICP-2):

12.2.1.2.1 Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (*lato sensu*) em Segurança da Informação ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Segurança da Informação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos da CPRH descrito ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL deste Termo de Referência; Possuir certificação ITIL V3 Foundation, ou superior;

12.2.1.2.2 Possuir certificação MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) em Windows Server 2008 – Active Directory;

12.2.1.2.3 Possuir certificação MCITP (Microsoft Certified IT Professional) em Windows;

- 12.2.1.2.4** Certificado de Participação em Curso de Atendimento ao Público, com carga horária mínima de pelo menos 10(dez) horas, ministrado por entidade que emita certificados de participação/conclusão rastreáveis para validação do certificado emitido.
 - 12.2.1.2.5** Possuir certificação HDI Customer Service Representative (CSR) ou HDI SCA (Support Center Analyst);
 - 12.2.1.2.6** Possuir conhecimento comprovado em segurança de redes, conformidade e segurança operacional, ameaças e vulnerabilidades, segurança de aplicações, dados e estações, controle de acesso e gerência de identidade, e criptografia, preferencialmente por meio da certificação compTIA Security+ ou por meio de cursos relacionados aos temas;
 - 12.2.1.2.7** Possuir conhecimento comprovado em gestão de riscos de segurança da informação, preferencialmente por meio de certificação e/ou cursos relacionados à norma ISO/IEC 27.005;
 - 12.2.1.2.8** Possuir conhecimento comprovado em de redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP) preferencialmente por meio da certificação compTIA Network+ ou por meio de cursos relacionados aos temas;
 - 12.2.1.2.9** Possuir conhecimento comprovado em virtualização de servidores (Atestado ou Declaração).
- 12.2.1.3** DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE DE REDES DE COMUNICAÇÃO (USITICP-3):
- 12.2.1.3.1** Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de Redes de Comunicação em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos da Agência Estadual de Meio Ambiente descrito ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL deste Termo de Referência;
 - 12.2.1.3.2** Possuir prova de participação em curso de ITIL V3 Foundation, ou superior, com carga horária de pelo menos 24 (vinte e quatro) hora, ou a apresentação da certificação;
 - 12.2.1.3.3** Possuir conhecimento comprovado em redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);
 - 12.2.1.3.4** Possuir experiência em virtualização de servidores.
 - 12.2.1.3.5** Possuir conhecimento comprovado em instalação, configuração e administração de redes wireless;
 - 12.2.1.3.6** Possuir conhecimento comprovado em instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores e Storage Area Network (SAN/NAS/SAS);
 - 12.2.1.3.7** Possuir conhecimento comprovado em switching, routing, redes LAN e WAN.
 - 12.2.1.3.8** A comprovação do conhecimento técnico exigido dar-se-á através da CTPS ou de declaração emitida por Pessoa Jurídica, em ambiente operacional compatível técnica e quantitativamente, conforme do Anexo I deste Termo de Referência
- 12.2.1.4** DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE COMUNICAÇÃO (USITICP-4):
- 12.2.1.4.1** Possuir nível técnico completo na área de Tecnologia da Informação; ou estar cursando na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação;
 - 12.2.1.4.2** Possuir conhecimento comprovado em de redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP);
 - 12.2.1.4.3** Possuir conhecimento comprovado em administração/gerenciamento de switches;
 - 12.2.1.4.4** Possuir conhecimento comprovado em administração/gerenciamento de Servidores Físicos e Virtuais;
 - 12.2.1.4.5** Possuir conhecimento comprovado em cabeamento estruturado metálico e cabeamento ótico.
- 12.2.1.5** DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS (USITICP-5):

- 12.2.1.5.1 Possuir nível superior completo, preferencialmente na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, ou possuir nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, tendo neste caso que comprovar certificado de cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Banco de Dados ou comprovar ter experiência profissional realizada na atividade de administração de Banco de Dados em empresas ou organizações com ambientes de complexidade igual ou superior aos da Agência Estadual de Meio Ambiente descrito ANEXO I – AMBIENTE OPERACIONAL deste Termo de Referência;
- 12.2.1.5.2 Possuir certificação ou cursos em Banco de Dados SQL Server, cuja somatória das cargas horárias seja, no mínimo, 40 (quarenta) horas;
- 12.2.1.5.3 Possuir certificação ou cursos em Banco de Dados Postgresql, cuja somatória das cargas horárias seja, no mínimo, 40 (quarenta) horas;
- 12.2.1.5.4 Possuir certificação ou cursos em Banco de Dados Mysql, cuja somatória das cargas horárias seja, no mínimo, 40 (quarenta) horas;
- 12.2.1.6 REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE SERVICE DESK (USITICP-6):
 - 12.2.1.6.1 Possuir formação completa em nível técnico ou superior completo, preferencialmente na área de Tecnologia da Informação;
 - 12.2.1.6.2 Possuir certificado de Participação em Curso de Atendimento ao Público, com carga horária mínima de pelo menos 10(dez) horas, ministrado por entidade que emita certificados de participação/conclusão rastreáveis para validação do certificado emitido.
 - 12.2.1.6.3 Comprovar experiência profissional em Supervisão de service desk, comprovação na CTPS e Livro de registro de empregados em ambiente de no mínimo igual complexidade com os requeridos para esta atividade constante deste Termo de Referência, por pelo menos 2(dois) anos;
 - 12.2.1.6.4 Possuir conhecimento comprovado em boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, preferencialmente por meio de curso e/ou certificação em ITIL (Information Technology Infrastructure Library) de pelo menos 24 horas, ministrado preferencialmente por entidade credenciada pela EXIN ou na norma NBR/ISO 20.000.
- 12.2.2 **Todos os documentos apresentados serão objeto de análise quanto ao conteúdo, a autenticidade, e a validade, para fins de aceitação pela CPRH, sendo passível das punições cabíveis na forma da lei, quando da constatação de falsidade dos mesmos.**

12.3 VISTORIA TÉCNICA:

- 12.3.1 A empresa interessada em participar da licitação poderá realizar uma vistoria técnica no local para conhecimento das instalações do Datacenter da Agência CPRH, de forma que, constem todos os custos dos elementos necessários à plena e completa execução dos serviços;
- 12.3.2 A vistoria deverá ser agendada até o dia anterior a abertura do certame, de segunda a sexta feira, das 08:30 às 11:30 horas e das 13:30 às 16:30 horas, pelo telefone (81) 3182.8849 ou pelo e-mail: joao.fonseca@cprh.pe.gov.br.
- 12.3.3 Após a vistoria será emitida pela CTIC uma **DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E VISTORIA**, a qual deverá ser entregue junto com a documentação de habilitação da EMPRESA.
- 12.3.4 Caso a empresa opte em não realizar a vistoria, deve apresentar **DECLARAÇÃO FORMAL** acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades do serviço, a qual deverá ser entregue junto com a documentação de habilitação.

13. **DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

- 13.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância

judicial competente que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório;

13.2 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (processos judiciais eletrônicos) da sede da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório.

13.2.1A certidão descrita no item 13.2 somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante (item 13.1) contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

13.3 Caberá ao licitante obter a Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, de acordo com as disposições normativas do respectivo Estado da Federação da sede da licitante ou de seu domicílio.

13.4 Comprovação de Patrimônio Líquido Mínimo, correspondente a 10 % (dez por cento) do valor estimado da licitação para o respectivo lote/item, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93;

13.4.1 Para fins de comprovação de Patrimônio Líquido, o licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei (incluindo o termo de abertura e termo de encerramento).

13.5 Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticação no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos termos de abertura e de encerramento;

13.6 As empresas que possuam escrituração contábil digital (ECD) obrigatória, nos termos da instrução RFB nº 1774/2017, deverão apresentar Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, que foi inserido no sistema SPED, acompanhado dos termos de abertura e encerramento, relatório gerado pelo SPED e Recibo de entrega de livro digital junto à Receita Federal.

13.7 Após declarado a empresa vencedora e adjudicada a licitação, antes da contratação, deverá ser apresentada pela empresa vencedora, Garantia Contratual nos termos do item 22 deste Termo de Referência.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

14.1 Exercer a fiscalização da execução do objeto licitado nas condições e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;

14.2 Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;

14.3 Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência;

14.4 Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução do contrato, dando acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da CONTRATADA, cumprindo com as obrigações pré-estabelecidas;

14.5 Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham a executar;

14.6 Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do serviço;

14.7 Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;

14.8 Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para entrega do objeto.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

15.1 Prestar os serviços objeto desta licitação de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

15.2 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, de acordo com Lei 8.666/93, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado,

mantidas as mesmas condições estipuladas no presente Termo de Referência, sem que caiba à CONTRATADA qualquer reclamação;

15.3 Atender todos os requisitos mínimos de perfil profissional para prestação dos serviços descritos no ITEM 7 – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS, deste Termo de Referência;

15.4 Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou;

15.5 Quando no ambiente da CONTRATANTE, manter os seus funcionários sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

15.6 Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da CONTRATANTE;

15.7 Manter, ainda, os seus funcionários identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE;

15.8 Responder pelos danos causados diretamente à administração da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;

15.9 Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade da CONTRATANTE, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços;

15.10 Arcar com despesa decorrente de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no recinto da CONTRATANTE;

15.11 Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

15.12 Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação;

15.13 Prestar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados;

15.14 Executar todas as atividades e tarefas, mesmo não explicitadas na especificação deste Termo de Referência, desde que associadas à prestação do serviço ora contrato, quando demandadas pela CONTRATANTE;

15.15 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato sem prévia anuência da CONTRATANTE;

15.16 Responsabilizar-se por todos os custos e despesas relativas à prestação dos serviços objeto deste certame;

15.17 Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua exclusiva responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços objeto desta contratação;

15.18 Garantir a execução dos serviços, de acordo com as normas específicas vigentes, sem interrupção, substituindo, sem ônus para a CONTRATANTE, a ausência de qualquer prestador de serviço, independentemente do motivo;

15.19 Responsabilizar-se pelos encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução do contrato;

15.20 Utilizar as informações exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato;

15.21 Não efetuar qualquer cópia de informações confidenciais sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

16. PENALIDADES:

16.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto, ou pelo atraso injustificado na execução do objeto desta licitação, a Administração poderá, nos termos dos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93 e alterações, devidamente garantida à prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor da contratação e demais cominações legais, as penalidades de:

16.1.1 Advertência, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para a prestação do serviço;

16.1.2 Multa, pelo descumprimento das obrigações contratuais;

16.1.3 Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a entidade licitante e descredenciamento no CADFOR, por prazo não superior a 02 (dois) anos, entre outras, nas hipóteses:

- a. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b. Ensejar retardamento da execução de seu objeto,
- c. Não manter a proposta,
- d. Falhar na execução do contrato,
- e. Reiteração excessiva de mesmo comportamento já punido ou omissão de providências para reparação de erros.

16.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, por no mínimo 02 anos e, no máximo, pelo prazo de até 05 anos, entre outros comportamentos, e em especial quando:

- a. Apresentar documentação falsa;
- b. Comportar-se de modo inidôneo;
- c. Cometer fraude fiscal;
- d. Fizer declaração falsa;
- e. Fraudar na execução do contrato.

16.2 Para condutas descritas nas alíneas dos subitens 16.1.3 e 16.1.4, será aplicada multa de no máximo 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

16.3 O retardamento da execução previsto na alínea “b” do subitem 16.1.3 estará configurado quando a CONTRATADA:

16.3.1 Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço;

16.3.2 Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

16.4 Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata a alínea “d” do subitem 16.1.3, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 16.7.

16.5 A falha na execução do contrato prevista na alínea “d” do subitem 16.1.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela 3 do item 16.7 desta cláusula, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU INFRAÇÃO	DA	PONTOS INFRAÇÃO	DA
1		2	
2		3	
3		4	
4		5	
5		8	
6		10	

16.6 O comportamento inidôneo previsto no subitem 16.1.4, alínea b, estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

16.7 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor global do contrato
2	0,4% sobre o valor global do contrato
3	0,8% sobre o valor global do contrato
4	1,6% sobre o valor global do contrato
5	3,2% sobre o valor global do contrato
6	4,0% sobre o valor global do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
5	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
7	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

8	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
9	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
12	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
13	Entregar a garantia contratual eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

16.8 A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com as sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e a de declaração de inidoneidade estabelecida no item 16.1 desta cláusula.

16.9 As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;

16.10 Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;

16.11 A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

16.12 Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

16.13 Caso a faculdade prevista no item 16.11 não tenha sido exercida e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

16.14 Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 16.12 e 16.13 acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

16.15 Decorrido o prazo previsto no item 16.14, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;

16.16 Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;

16.17 A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

17. PRAZO E CONDIÇÕES PAGAMENTO:

17.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após entrega da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo **Gestor do Contrato**;

17.1.1 O pagamento será efetuado mediante emissão de Nota fiscal/Fatura referente à quantidade de Unidades de Serviço de Infraestrutura de TIC – USITIC do mês de referência;

17.2 O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste TR acarretará aplicação de glosas sobre o valor da nota fiscal/fatura apresentada;

17.2.1 Em caso de não atendimento das metas exigidas para os indicadores de nível de serviços definidos neste TR, serão atribuídas pontuações para glosas, conforme estabelecido no ITEM 7.5.1 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS;

17.2.2 A cada 30 pontos de inadimplemento identificados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura;

17.3 Os dois primeiros meses de prestação de serviços formarão o período de adaptação, sendo aplicado parcialmente o valor das glosas por descumprimento acordos de nível de serviço, prevalecendo os demais elementos de faturamento, segundo o seguinte:

17.3.1 No primeiro mês de prestação dos serviços será descontado 1/3 (um terço) do valor de eventuais glosas;

17.3.2 No segundo mês de prestação dos serviços será descontado 2/3 (dois terços) do valor de eventuais glosas;

17.3.3 A partir do terceiro mês de prestação dos serviços, as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

17.4 A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

17.5 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pelo órgão entre o prazo referido no Termo de Referência e o correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de atualização financeira. Assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

TX = Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA

17.6 A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

18. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL:

18.1 O contrato terá vigência de **180 (cento e oitenta) dias**, contados a partir da sua assinatura e em observância aos créditos orçamentários, até a conclusão do processo licitatório ordinário.

18.2 A empresa vencedora do certame terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contado a partir da convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, de acordo com o que dispõe os artigos 64 e 81 da Lei 8.666/93.

18.3 A recusa injustificada da empresa vencedora em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido acarretará a aplicação das penalidades estabelecidas pela Administração Pública a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

19. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

19.1 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo, para isso:

19.1.1 Designar servidores na condição representantes para as atribuições de gestão e fiscalização da execução do contrato;

19.1.2 Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da CONTRATADA que embarçar ou dificultar a sua fiscalização;

19.1.3 Executar mensalmente a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;

19.1.4 Solicitar qualquer documento que julgar necessário à fiscalização das obrigações legais e contratuais da CONTRATADA, em especial no que se referir ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

19.2 A fiscalização do contrato ficará a cargo da Unidade de Rede e Suporte ao Usuário-URSU e a gestão do contrato será da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação-CTIC

20. RECURSOS FINANCEIROS E ORÇAMENTÁRIOS:

20.1 Os recursos orçamentários e financeiros necessários para as obrigações decorrentes da contratação do objeto deste TR correrão por conta da existência e previsão de Dotação Orçamentária, conforme reserva informada pela Coordenadoria de Gestão – CGE.

Programa de Trabalho – 18.126.0933.4245

Elemento de Despesa – 33.90.39.00

Fonte – 0241 (Recursos Próprios)

Unidade Orçamentária – 00310 - CPRH

20.2 No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início do próximo exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

21. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

21.1 O valor global para o período de 180 (cento e oitenta) dias é de **R\$ 239.708,70** (Duzentos e trinta e nove mil, setecentos e oito reais e setenta centavos) com base na média das propostas apresentadas.

22. DA GARANTIA CONTRATUAL

22.1.1 Para execução do objeto desta licitação, a CONTRATADA prestará garantia fixada em favor da CONTRATANTE no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do artigo 3º da Lei nº 12.525/03 c/c o artigo 56, § 2º, da Lei nº 8.666/93, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas na lei geral de licitações;

22.1.2 Se escolhida na modalidade caução em dinheiro, a prestação da garantia deverá ser comprovada no momento da assinatura do contrato. Nas demais modalidades, a comprovação poderá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contados da assinatura do contrato

22.1.3 A garantia contratual deverá ter validade durante toda a vigência do CONTRATO;

22.1.4 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, conforme disposto no art. 56, §4º, da Lei nº 8.666/93;

22.1.5 A atualização mencionada será feita pelo mesmo Índice utilizado para reajuste do contrato;

22.1.6 Só serão aceitas a prestação de seguros-garantia e cartas de fiança bancária de agentes devidamente registrados e autorizados pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e pelo Banco Central do Brasil, respectivamente.

22.1.7 A proposta terá validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, da sua apresentação, independente de declaração do licitante.

23. DA PROPOSTA:

23.1 A proposta terá validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, da sua apresentação, independente de declaração do licitante.

23.2 Deverão estar inclusos nos preços todos os custos com mão de obra, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, uniformes, tributos, taxas, contribuições, insumos, equipamentos e quaisquer outros encargos que incidam sobre a prestação do serviço a ser executado

24. DO REAJUSTE:

24.1 O valor do contrato apenas será reajustado se decorrer mais de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, nos termos do art. 1º, III, da Lei Estadual nº 12.525/2003.

- 24.2** Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na ocorrência de fato superveniente que implique a inviabilidade de sua execução, de acordo com a Lei Nº 8.666/93.

Recife, 12 de maio de 2021

João Roberto Fonseca

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação-CTIC

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

1 AMBIENTE OPERACIONAL

Há aproximadamente 450 (quatrocentos e cinquenta) clientes internos, entre servidores, comissionados, estagiários e prestadores de serviços.

I - Localidades compreendidas:

Localidade	Endereço
CPRH Sede	Rua Oliveira Góes, 395 - Poço da Panela, Recife - PE, 52061-340
Setor de Transporte	Rua Edgar Altino, nº 145, Casa Forte
Laboratório/ITEP	Avenida Professor Luis Freire, 700, Cidade Universitária/Recife/PE
UIGA Araripina (Sertão do Araripe)	Rua Antônio Alexandre Alves, 112, Vila Santa Isabel – Araripina - PE
UIGA Ribeirão (Zona da Mata Sul)	Rua Agamenon Magalhães s/n - Centro – Ribeirão - PE
UIGA Nazaré da Mata (Zona da Mata Norte)	Rua Barão de Tamandaré, 250 - Centro - Nazaré da Mata - PE
UIGA Petrolina (Sertão do São Francisco)	Avenida Tancredo Neves, s/n - Centro de Convenções - Centro – Petrolina - PE
UIGA Garanhuns (Agreste Meridional)	Rua Joaquim Távora, s/n, Centro Administrativo Municipal, Heliópolis – Garanhuns - PE
UIGA Caruaru (Agreste Setentrional)	Rua Dalton Santos, Centro Tecnológico - São Francisco – Caruaru - PE
Área de Proteção Ambiental de Guadalupe	Avenida José Bezerra de Melo Sobrinho, 1099 - Loteamento Alvorada - Tamandaré
Estação Ecológica de Caetés	PE 18, KM 2,5 Caetés I - Paulista
Refúgio de Vida Silvestre Matas do Sistema Gurjaú	Rua do vento, s/nº - Engenho Gurjaú - Cabo de Santo Agostinho
CETAS	Rodovia PE 16, Km 08, Estrada da Mumbeca/Guabiraba, Recife/PE

UIGA = UNIDADE INTEGRADA DE GESTÃO AMBIENTAL

II- Parque de equipamentos:

Tipo de Equipamento	Quantidade
Desktops	350
Notebooks	20
Servidor GNU/Linux com serviços Web	2
Servidor GNU/Linux com serviço de firewall	2
Servidor Windows com serviço de AD, DNS, DHCP, etc	2
Appliance UTM (Firewall/IDS/Webfilter)	1
Servidor GNU/Linux com serviço de compartilhamento de arquivos	1
Servidor GNU/Linux Proxy cache	1
Servidor Windows com Serviço Web	6
Servidor Windows com servidor de impressão	1
Servidor Windows Banco de dados	2

Links Internet	8
Storages pequeno porte	4
Switchs de acesso	15
Access Points	20
Roteadores (links internet)	8

III- Parque de softwares:

- Windows 2008 Server;
- Windows 2003 Standard Server ;
- Windows 2003 Enterprise Server;
- Windows 2003 Web Edition;
- GNU/Linux ;
- Firewalls;
- Servidor de VPN;
- Servidor IDS;
- Servidor de Colaboração;
- Sistema de gerenciamento de conteúdo;
- Servidores DNS;
- Servidores Web;
- Servidor FTP;
- Servidor de controle de Chamados;
- Servidor de e-mail;
- Servidor de monitoramento Zabbix;
- Servidores de Banco de Dados Oracle, Mysql, Postgree, SQLServer;
- Servidor Proxy Cache SQUID;
- WebFilters;
- Servidores de Certificação;
- Infraestrutura baseada no Active Directory;
- Servidor de Autenticação;
- Servidores de Aplicação;
- Servidores de Antivírus;
- Servidores de Atualização de Software cliente e servidor ; - Servidores de Arquivo.