ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

PROA: 24/1400-0004744-5
Requerente: Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DETIC
Assunto: Contratação de Serviços na Área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA

Relação de Anexos:

ANEXO A – Habilidades Técnicas e Atividades
ANEXO B – Acordo de Nível de Serviço
ANEXO C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC
ANEXO D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de Tickets
ANEXO E – Declaração de Vistoria
ANEXO F – Termo de Sigilo e Confidencialidade
ANEXO G – Planilha de Custos e Formação de Preços
ANEXO H – Endereços e Dependências
ANEXO I – Volumetria dos Atendimentos Telefônicos

Relação de Tabelas:
Tabela 1 – Serviços de TIC
Tabela 2 – Consultoria Técnica Especializada e Quantitativos Mínimos
Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.
Tabela 4 - Janela de Operação dos Serviços.
Tabela 5 - Mecanismos de Comunicação
Tabela 6 - Classificação do Impacto
Tabela 7 - Classificação de Urgência
Tabela 8 - Matriz de Prioridades
Tabela 9 - Critérios para Ajuste do Pagamento
Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço.
Tabela 11 – Relatórios.

1. OBJETO:

Contratação, em lote único, de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados a suporte e sustentação de infraestrutura de TIC da SEFAZ, em substituição ao Contrato 19/04/026, cuja vigência encerrará em 01/08/2025.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Tabela 1 – Serviços de TIC

Item	Especificação	Unidade de medida	Quantidade
1	Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC	Serviço Mensal	12
2	Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Serviço Mensal	12
3	Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC	Serviço Mensal	12
4	Consultoria Técnica Especializada	Serviço Mensal	12

1.1. Os itens integrantes da Tabela 1 – Serviços de TIC estão especificados no item 3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO deste Termo de Referência.
1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, de natureza continuada – haja vista o comprometimento da continuidade dos trabalhos e serviços disponibilizados pelo ambiente de TIC da CONTRATANTE, não se configurando como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, nos termos da Lei 14.133/2021.
1.3. O prazo de vigência contratual é de 12 meses.
1.3.1. Ao final deste prazo, o CONTRATO poderá ser prorrogado por períodos sucessivos de 01 (um) ano, a critério da CONTRATANTE, observando-se o limite total de 10 anos.

2. FUNDAMENTAÇÃO / JUSTIFICATIVA:

O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DETIC é responsável por garantir o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades fim da CONTRATANTE. Tal garantia se dá, em especial, através de serviços de rede, correio eletrônico, acesso à Internet, atendimento ao usuário, dentre outros, que juntos compõem seu portfólio de soluções de tecnologia em face dos requerimentos próprios da atuação institucional.

Isso porque é dever do DETIC, de acordo com suas competências, elencadas no art. 5º do Anexo Único do Decreto Estadual nº 55.290/2020 (que dispõe sobre a estrutura básica da CONTRATANTE):

I. Elaborar e manter o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, em conjunto com as áreas e em consonância com as diretrizes da Secretaria da Fazenda;
II. Coordenar o Grupo Gestor de Tecnologia da Informação da Secretaria da Fazenda;
III. Otimizar e racionalizar o uso dos recursos de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;
IV. GERENCIAR A INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS, DE REDES, DE SEGURANÇA, DE DATACENTER CORPORATIVO E DE SOLUÇÕES EM NUVEM;
V. Zelar pela segurança no âmbito da tecnologia da informação, por meio do estabelecimento e da garantia de processos, de políticas e de níveis de segurança, da conscientização de usuários e do gerenciamento de riscos;
VI. Definir, monitorar e avaliar a aplicação de normas, de padrões e de procedimentos para entregar serviços de tecnologia da informação às unidades da Secretaria da Fazenda;

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

VII. PRESTAR ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO;
VIII. Especificar equipamentos, desenvolver e manter sistemas, e disponibilizar soluções de dados e de informações, por demandas das áreas da Secretaria da Fazenda;
IX. Promover a integração dos sistemas de informação da Secretaria da Fazenda;
X. Implantar, manter atualizados e suportar os bancos de dados sob responsabilidade do Departamento, observando os aspectos de segurança da informação e da continuidade dos serviços;
XI. Realizar a gestão das aquisições e dos contratos corporativos de tecnologia da informação e comunicação; e
XII. Efetuar ou acompanhar diretamente qualquer aquisição, desenvolvimento e manutenção corretiva, adaptativa ou evolutiva de produtos ou de serviços de tecnologia da informação e comunicação da Secretaria da Fazenda, obedecendo às políticas e aos padrões vigentes, em especial nos casos relacionados a sistemas e soluções sob responsabilidade direta das demais áreas, sempre que houver impacto na infraestrutura lógica ou física do ambiente de TIC da Secretaria da Fazenda.

O desafio de gerenciar a área de Tecnologia da Informação com suas complexidades, mudanças e atualizações tornou-se uma preocupação central da alta direção da Secretaria da Fazenda, que busca cada vez mais o alinhamento estratégico do setor de TIC com o negócio da Instituição. Isso em razão do alto grau de dependência no uso da TIC, principalmente através da demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho.

A atual infraestrutura tecnológica da Secretaria da Fazenda caracterizasse por uma grande diversidade de plataformas, sistemas e aplicações, desenvolvidas para suportar as tarefas relacionadas com a gestão estratégica e operacional de seus serviços. Essa infraestrutura tecnológica precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança aos dados corporativos, melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários.

Para atender a essa demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a Secretaria da Fazenda precisa contar com uma estrutura de prestação de serviços de TIC adequada às exigências dos usuários. Dado o volume desses serviços de TIC requisitados e a enxuta equipe de servidores públicos alocada no DETIC, a Secretaria da Fazenda adota como estratégia a contratação de empresas especializadas em prestar Serviços Técnicos específicos de Tecnologia da Informação, a saber, Suporte e Atendimento ao usuário de TIC (Service Desk) e Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC. Tais serviços técnicos são imprescindíveis para a sustentação dos serviços de TIC propriamente ditos.

Com o objetivo de concentrar esforços no gerenciamento, haja vista que a prestação desses serviços específicos não é sua atividade fim, e dispondo o mercado de profissionais especializados, o DETIC entende como melhor alternativa a contratação de uma empresa que possua os recursos tecnológicos e humanos necessários para garantir a prestação dos serviços

de TIC, de acordo com os níveis de serviços exigidos pela Secretaria da Fazenda e conforme os requisitos especificados.

A contratação é fundamental para que o DETIC cumpra sua missão prevista no Mapa Estratégico da Secretaria da Fazenda de "Disponibilizar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação, com qualidade", promovendo a disponibilidade e apoio tecnológicos baseados nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TIC para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados. Além disso, a contratação busca aprimorar a integração entre os sistemas de informação dos demais órgãos, direcionando-os para a consecução da missão e da visão macro da instituição.

Torna-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de soluções tecnológicas de alta performance adequadamente sustentadas com base nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação, de modo a apresentarem baixa incidência de defeitos. Outrossim, considerando a essencialidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE, com vistas ao atendimento de suas funções institucionais (administração tributária, financeira e orçamentária, bem como a contabilidade pública e societária e a auditoria da administração pública), é de fundamental importância que os recursos de TIC sejam administrados e operados da forma mais adequada e segura possível, evitando-se ao máximo, a exposição dos mesmos a eventuais falhas por má operação da equipe de TIC, como por exemplo, uma eventual perda de dados ou inoperância de um sistema crítico, podem causar prejuízos inestimáveis na arrecadação do Estado ou na execução das despesas pelos demais órgãos da Administração Estadual.

2.1 Justificativa para o não parcelamento da contratação

Os itens que compõem a solução de TIC a ser contratada serão adjudicados em favor de uma única empresa, em razão da complexidade do ambiente de TIC e da total dependência entre os serviços a serem prestados. A contratação em itens separados, ainda que possível, não é recomendada. A execução desses serviços deve ocorrer de forma perfeitamente integrada, caso contrário, poderão ocorrer riscos ao objetivo da contratação, qual seja, o atendimento eficiente dos usuários de serviços de TIC, além de causar impactos na gestão de contratos da CONTRATANTE. Isso porque a execução por empresas diferentes implica a utilização de processos próprios diferentes, ferramentas de apoio diferentes, dentre outros.

Dentro do fluxo de atendimento aos usuários, a passagem de atividades entre os níveis de serviço deve ser fluida e contínua, de forma que o usuário seja bem assistido e para que a CONTRATANTE possa estar liberada do trabalho de arbitramento de disputas entre fornecedores na hipótese de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço especificados. Acresce-se a isso o fato de que contratar um único fornecedor diminui o custo administrativo de gerenciamento de todo o processo de contratação e fiscalização da prestação.

Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente,

além de elevada exigência de níveis de serviços requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.

Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, também se destacam ganhos de ordem técnica que envolvem as atividades interconectadas. Portanto, existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

2.2 Resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação

2.2.1 Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC fornecidos pela CONTRATANTE aos públicos interno e externo;

2.2.2 Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócio da CONTRATANTE, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço;

2.2.3 Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da CONTRATANTE de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados;

2.2.4 Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TI, consubstanciadas nos guias COBIT 2019 e ITIL v4;

2.2.5 Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da CONTRATANTE;

2.2.6 Provimento de flexibilidade à Infraestrutura de TIC face aos desafios definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas;

2.2.7 Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Estadual, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços;

2.2.8 Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC;

2.2.9 Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência dos contratos atuais.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Os requisitos têm como objetivo a entrega de serviços com a qualidade preestabelecida e dentro dos prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no Acordo de Nível de Serviço (ANS) definido no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço** deste Termo de Referência.

3.1.1. Na execução dos serviços, devem ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBRs ISOs/IEC 9.000, 9.001, 10.006, 15.504, 20.000, 22.301, 27.000 (27.001 a 27.006) e PMBOK – em suas versões atualizadas.

3.1.2. Em relação ao padrão de referência ITILV4, devem ser obedecidos todos os processos do framework implementados ou que vierem a ser implementados pela CONTRATANTE.

3.1.3. Todos os serviços devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da CONTRATANTE alocados nos datacenters do DETIC, sejam eles físicos ou em nuvem, ou distribuídos aos usuários. Tal apoio visa garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado.

3.1.4. Os serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário e Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC serão controlados e gerenciados por meio das soluções já utilizadas pela CONTRATANTE – ITSM/ESM, complementadas pelo serviço de Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC. Pelos serviços a serem prestados por meio dessa contratação, será adotada a estratégia de valor fixo mensal, tendo como base o quantitativo mínimo de profissionais alocados a cada equipe especializada, além do atendimento aos INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO, definidos no ANEXO B – Acordo de Nível de Serviço.

3.1.4.1. Este quantitativo mínimo foi ESTIMADO considerando-se o catálogo de serviços, a volumetria atual de tickets e o parque de infraestrutura existente.

3.1.4.2. O quantitativo mínimo está definido na Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.

3.1.4.3. O **Anexo C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC** – relaciona a infraestrutura e serviços de TIC em operação, com as respectivas janelas de operação e manutenção.

3.1.4.4. O **Anexo D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de Tickets** – discrimina os catálogos de serviços da CONTRATANTE e o quantitativo de tickets atendidos entre JAN/23 e DEZ/23, estratificado por nível de atendimento.

3.1.5. A documentação dos processos AVALIAR E CLASSIFICAR SERVIÇO, ATENDER REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS e TRATAR INCIDENTES, todos da Central de Serviços, está disponível no **Anexo I – Volumetria dos Atendimentos Telefônicos**

3.2. Os serviços devem ser organizados conforme os grupos de tarefas a serem executadas, de acordo com o descrito nos itens **3.3 Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC, 3.4 Requisitos para o Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC**, 3.5 **Requisitos para a Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC e 3.6 Consultoria Tecnica Especializada,** detalhados no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** (em lista não exaustiva).

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.3. **Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC**

3.3.1. O Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC consiste no atendimento das demandas dos usuários da CONTRATANTE por soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.3.1.1. As demandas dos usuários serão cadastradas na ferramenta ITSM da CONTRATANTE.

3.3.1.1.1. Após o cadastro, as demandas serão designadas como TICKETS, sendo estes tickets subdivididos em requisições e incidentes.

3.3.2. O Suporte e Atendimento ao Usuário é executado por meio de supervisão e realização de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da CONTRATANTE e em seu parque tecnológico.

3.3.3. O Suporte e Atendimento ao Usuário também é realizado por meio da prestação dos serviços de TIC constantes do Catálogo de Serviços publicado na Central de Atendimento.

3.3.3.1. A Central de Atendimento, também chamada Central de Serviços (Service Desk), refere-se a um portal único para atendimento e suporte aos usuários, gerenciando incidentes, requisições e outras demandas, além de fornecer uma base de conhecimento para autoatendimento dos usuários.

3.3.3.2. Como trata-se de um ponto único de contato, o Service Desk torna-se diretamente responsável pela percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade no atendimento, tendo importância estratégica para a prestação de serviços de TIC da CONTRATANTE.

3.3.3.3. A adoção de um modelo de suporte técnico unificado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL V4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e demandas de todos os usuários com tempestividade, padrão e, consequentemente, mais qualidade.

3.3.4. O Suporte e Atendimento ao Usuário será prestado nas modalidades remota e presencial, especificadas nos itens **3.3.7. Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário – Atendimento Remoto – Central de Atendimento** e **3.3.8. Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial.**

3.3.5. O Suporte e Atendimento ao Usuário será provido utilizando-se solução de atendimento via e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web e MS Teams ou WhatsApp), Central de Atendimento (Service Desk), registro de tickets em ferramenta ITSM e administração de base de conhecimento.

3.3.6. O serviço de Central de Atendimento telefônico deverá ser implementado e mantido pela CONTRATADA para o atendimento de chamadas telefônicas realizadas pelos usuários de todas as unidades da CONTRATANTE.

3.3.6.1. Através da Central de Atendimento telefônico as demandas dos usuários serão recebidas, processadas e cadastradas na ferramenta ITSM, independentemente da origem da ligação (seja de telefone fixo ou móvel).

3.3.6.2. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente o relatório de bilhetagem do serviço da Central de Atendimento telefônico.

3.3.7. **Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário – Atendimento Remoto – Central de Atendimento**

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.3.7.1. O Suporte aos Usuários, na modalidade de atendimento remoto, consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TIC da CONTRATANTE, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.
3.3.7.1.1. O Suporte e Atendimento Remoto – Central de Atendimento também é chamado Nível I de atendimento.
3.3.7.1.2. O atendimento da Central também contempla a reclassificação dos tickets cadastrados pelos usuários através do Catálogo de Serviços, caso haja algum erro nesse cadastro.
3.3.7.2. A atuação da Central envolve todos os recursos computacionais corporativos dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
3.3.7.3. A LICITANTE deverá possuir estrutura de NOC (Núcleo de Operação e Controle) em suas dependências com capacidade para agregar e desempenhar as atividades de Central de Atendimento conforme especificado.
3.3.7.3.1. A Central de Atendimento deverá operar em regime ininterrupto 24x7 com supervisão ativa por turno.
3.3.7.3.2. A CENTRAL DE ATENDIMENTO da LICITANTE deverá possuir Plano de Continuidade de Negócio (PCN) completo que assegure a continuidade das atividades de atendimento frente a qualquer possibilidade de interrupção.
3.3.7.3.3. A estrutura mínima bem como o Plano de Continuidade de Negócio (PCN) deverão ser mantidos atualizados durante toda a vigência do contrato.
3.3.7.4. O Atendimento Remoto - Central de Atendimento será realizado por equipe própria e por Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) através do sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da CONTRATANTE e sua base de conhecimento.
3.3.7.4.1. A base de conhecimento contém as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.
3.3.7.4.2. O **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** define o perfil mínimo exigido para os profissionais da equipe Atendimento Remoto – Central de Atendimento, além das atividades mínimas a serem realizadas.
3.3.7.5. Caso seja necessária a intervenção remota nas estações de trabalho da CONTRATANTE, a equipe de atendimento utilizará ferramenta disponibilizada ou homologada pela CONTRATANTE.
3.3.7.6. Será obrigatório o registro por meio de log de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho.
3.3.7.7. Os tickets encaminhados pelos usuários à Central de Atendimento deverão ser resolvidos pela equipe da CONTRATADA com base nas informações disponíveis nas diversas bases de conhecimento ou em qualquer outro recurso ou meio que seja definido pela CONTRATANTE.
3.3.7.7.1. Nos casos em que o atendimento não puder ser resolvido com as técnicas e conhecimentos disponíveis, o atendente da Central de Atendimento deverá registrar todas essas informações – além daquelas coletadas durante o atendimento – e escalar o ticket para a equipe de atendimento presencial da CONTRATADA (Nível II).

3.3.7.8. Todo atendimento realizado pela equipe da Central de Atendimento que ocasionar alguma alteração nos componentes que forem objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da CONTRATANTE.
3.3.7.9. A equipe da Central de Atendimento será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão da Segurança da Informação, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.
3.3.7.10. O Suporte e Atendimento aos Usuários – Atendimento Remoto – Central de Atendimento estará disponível aos usuários de TIC de todas as unidades da CONTRATANTE.

3.3.8. **Requisitos para o Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial**
3.3.8.1. O Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial será responsável pela atuação *in loco*, solucionando os tickets de usuários não resolvidas via Central de Atendimento, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
3.3.8.1.1. O Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial também é chamado Nível II de atendimento.
3.3.8.2. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede e aos seus dispositivos corporativos (estações de trabalho, notebooks, videoconferência e dispositivos móveis). O atendimento presencial também compreende instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.
3.3.8.3. As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades da CONTRATANTE no estado do Rio Grande do Sul.
3.3.8.4. O atendimento presencial também será prestado a partir do escalonamento do ticket pela equipe de Atendimento Remoto, através da Central de Atendimento.
3.3.8.4.1. A partir dos dados registrados na abertura do ticket, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer das unidades da CONTRATANTE.
3.3.8.5. Os tickets previamente classificados pela Central de Atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, conforme definido no item 8.6 Classificação de Impacto, Urgência e Prioridade.
3.3.8.6. Para os atendimentos relacionados a serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware que implicarem em troca de peças ou componentes, – e não puderem ser resolvidos mediante acionamento de serviço de garantia ou contrato de manutenção junto ao fabricante –, a aquisição das peças e componentes substitutos deverá ser executada conforme descrito abaixo:
3.3.8.6.1. Toda aquisição deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, a partir da apresentação de 3 (três) orçamentos de fornecedores ou prestadores distintos;
3.3.8.6.2. As peças e componentes substitutos deverão ser novos e ter especificações no mínimo idênticas ou superiores às substituídas, no que se refere ao tipo, configuração e capacidade. A escolha dessas peças e componentes substitutos também depende de autorização da CONTRATANTE;

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.3.8.6.3. As peças e componentes substituídos deverão ser entregues a um representante da CONTRATANTE para que este posteriormente as descarte, não sendo permitido à CONTRATADA a reutilização deles para seu acervo próprio.
3.3.8.6.4. O LIMITE MENSAL para aquisição de peças e componentes substitutos, pela CONTRATADA, será de ATÉ R$5.000,00 (cinco mil reais).
3.3.8.6.5. A CONTRATANTE ressarcirá a CONTRATADA do VALOR MENSAL EFETIVAMENTE GASTO na aquisição dessas peças e componentes substitutos, mediante comprovação feita através da apresentação das notas fiscais correspondentes, bem como do relatório contendo a relação dos equipamentos manutenidos, os motivos da substituição, o número de série/modelo dos novos componentes e peças, a descrição destes, o nome dos fabricantes e a data de vencimento das garantias anexados no ticket que originou o atendimento.
3.3.8.6.6. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de todas as ferramentas (alicates, chaves, equipamentos de testes, não exaustivos a estes) necessárias à execução das atividades da equipe de Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial e das demais equipes descritas neste Termo de Referência.
3.3.8.7. Caso seja necessária a intervenção remota nas estações de trabalho da CONTRATANTE, o Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial utilizará a ferramenta disponibilizada ou homologada pela CONTRATANTE, sendo obrigatório o registro, por meio de log, de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho.
3.3.8.8. Os tickets encaminhados à equipe do Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial deverão ser resolvidos pela CONTRATADA com base nas informações disponíveis nas diversas bases de conhecimento ou em qualquer outro recurso ou meio que seja definido pela CONTRATANTE.
3.3.8.9. Nos casos em que o atendimento não puder ser resolvido com as técnicas e conhecimentos disponíveis, o Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial deverá registrar todas as informações levantadas durante o atendimento e escalar o ticket para o Nível III de atendimento da CONTRATADA.
3.3.8.9.1. Entende-se como Nível III o serviço de Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC executado por suas equipes específicas.
3.3.8.10. Todo atendimento realizado pela equipe do Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial que ocasionar alguma alteração nos componentes objeto de suporte, deverá ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da CONTRATANTE.
3.3.8.11. Nos casos em que a atividade presencial se fizer necessária nas unidades da CONTRATANTE no interior do Estado, a CONTRATADA poderá se utilizar de técnico residente em seus escritórios regionais, caso existam, desde que obedecidos os requisitos do **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades, item 2.2 Equipe Especializada - Atendimento Presencial ao Usuário**.
3.3.8.12. O atendimento presencial nas unidades da CONTRATANTE situadas nas regiões Planalto, Serra, Fronteira, Missões, nos termos do **Anexo H – Endereços e Dependências**, deverá ser iniciado no primeiro dia útil a partir da designação do técnico responsável pelo atendimento, conforme o Anexo B – Acordo de Nível de Serviço, indicador INS01, que estabelece o tempo para início de atendimento.

3.3.8.13. O Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial deverá ser desempenhado por equipe específica, cujo perfil está definido no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades**.
3.3.8.13.1. O **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** discrimina as atividades mínimas a serem realizadas pela equipe.
3.3.8.13.2. A equipe específica está definida na Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.
3.3.8.14. A equipe Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial também é responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.
3.3.8.15. O Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial estará disponível aos usuários de TIC conforme consta na Tabela 4 - Janela de Operação dos Serviços.

3.4. **Requisitos para o Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC**
3.4.1. O Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC consiste no conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, o que inclui gerenciamento, MONITORAMENTO, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes.
3.4.2. A operação da infraestrutura deve assegurar a disponibilidade contínua dos recursos e sistemas de informação, preservando, assim, a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.
3.4.2.1. Dessa forma, a CONTRATADA deve atuar de forma proativa para garantir os níveis de serviço exigidos e a qualidade dos serviços prestados.
3.4.3. Além disso, a operação da infraestrutura é muito sensível e complexa; consequentemente, requer nível de maturidade elevado em seus processos, devendo utilizar a biblioteca ITIL como melhores práticas, além de indicadores que possam mensurar a qualidade dos serviços prestados.
3.4.4. O serviço de Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC será prestado, em lista exemplificativa, através da supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.
3.4.5. O serviço será desempenhado pelas equipes específicas definidas na Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.
3.4.6. A infraestrutura e os serviços de TIC estão descritos no **Anexo C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC**.
3.4.7. O **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** define o perfil mínimo exigido para cada uma das equipes específicas responsáveis pelo serviço, além de elencar, em lista exemplificativa, as atividades realizadas para cada uma delas.
3.4.7.1. Qualquer das equipes específicas do Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC poderá ser demandada a atuar na Gestão de Incidentes através das seguintes situações:

3.4.7.1.1. Escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II);
3.4.7.1.2. Por solicitação de qualquer outra equipe do Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC;
3.4.7.1.3. Por solicitação do Serviço de Monitoria.
3.4.7.2. Nesses casos, as equipes envolvidas deverão atuar de forma a resolver o incidente, com base nas informações disponíveis nas diversas bases de conhecimento ou em qualquer outro recurso ou meio que seja definido pela CONTRATANTE, além daquelas informações já coletadas durante os atendimentos de nível I e II.
3.4.8. Este serviço também será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v4 na Gestão de Incidentes, Gestão de Requisições (atividades da operação – rotineiras), Gestão de Problemas, Gestão de Mudança, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão de Eventos, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
3.4.9. Todo atendimento realizado pelas equipes de Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC que gerar alguma alteração nos componentes que forem objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da CONTRATADA.
3.4.10. O Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC estará disponível conforme consta na Tabela 4 – Janela de Operação dos Serviços.
3.4.10.1. A CONTRATADA deverá manter equipe de Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC, de no mínimo 2(dois) profissionais, dentre os previstos nas Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos (Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos), fora do horário padrão, conforme Janela de Operação dos Serviços (Tabela 4 - Janela de Operação dos Serviços), para execução dos seguintes serviços, dentre outros:
3.4.10.1.1. Execução de Requisições de Mudanças (RDM) que possam afetar a disponibilidade de serviços de TIC da CONTRATANTE;
3.4.10.1.2. Qualquer indisponibilidade dos serviços críticos de TIC da CONTRATANTE.
3.4.10.2. A alteração do quantitativo de profissionais acima poderá ser realizada mediante comum acordo entre contratado e contratante.
3.4.10.3. Em caso de incidentes ou necessidade específica, a contratada deverá complementar o número de profissionais de forma suficiente para a resolução do evento ou execução dos serviços programados;
3.4.10.4. A CONTRATADA fica incumbida de repassar à contratante as formas de contato e acionamento dos profissionais em regime de plantão.

3.5. **Requisitos para a Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC**
3.5.1. A **Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC** será responsável pela operação do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE - NOC, devendo agir de forma ágil e proativa, seguindo os scripts e procedimentos pré-definidos para antecipação e resolução problemas que possam afetar a integridade e continuidade dos sistemas e serviços, garantido, desta forma, a integridade operacional e a eficiência dos processos da CONTRATANTE.

3.5.1.1. A Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC deve utilizar tecnologia capaz de monitorar em tempo real a saúde dos componentes de infraestrutura de TIC que residam na nuvem pública e privada da CONTRATANTE.
3.5.1.2. A CONTRATADA é responsável pela implantação do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE – NOC.
3.5.1.3. A CONTRATADA já deverá possuir em suas dependências estrutura com capacidade de agregar e desempenhar as atividades de NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) conforme especificado a seguir:
3.5.1.3.1. O NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) da CONTRATADA deverá operar em regime ininterrupto de 24x7;
3.5.1.3.2. A estrutura funcional do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) da CONTRATADA deverá contar com equipe, de no mínimo, 2 (dois) técnicos de operação certificados em nível Administrador ou Expert em uma das ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE e supervisor ativo por turno;
3.5.1.3.3. A estrutura funcional do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) da CONTRATADA deverá contar com, no mínimo, um supervisor ativo por turno.
3.5.1.3.4. O NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) deverá possuir Plano de Continuidade de Negócio (PCN) completo que assegure a continuidade das atividades de monitoramento frente a qualquer possibilidade de interrupção “non-stop”.
3.5.1.3.5. A estrutura mínima do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) bem como Plano de Continuidade de Negócio (PCN) deverão ser mantidos e atualizados durante toda a vigência do contrato.
3.5.1.3.6. O NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC) da CONTRATADA deverá atestar, ou demonstrar evidências, de que executa suas atividades em plena observância das recomendações constantes na norma ISO/IEC 20.000.
3.5.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportam os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
3.5.2.1. A CONTRATADA deverá manter, administrar e configurar as soluções de monitoria atualmente utilizadas pela CONTRATANTE~~,~~ bem como qualquer outro sistema de monitoramento que a CONTRATANTE vier a implantar. Neste caso, deverá ser ajustado entre as partes o prazo para que a CONTRATADA esteja apta a manter, administrar e utilizar a nova ferramenta.
3.5.3. A CONTRATADA deverá providenciar e implantar os processos para entregar os níveis de serviço exigidos (configuração das ferramentas de monitoração de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros) de forma a monitorar, em tempo real, a experiência de funcionamento dos serviços de TIC, observando principalmente os aspectos de disponibilidade, tempos de resposta e taxas de erros.
3.5.4. De forma a atender ao disposto no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço**, especificamente ao que trata o indicador INS08 - Disponibilidade de Serviços, considerando o período de 24h por dia, 7 dias por semana (DS) – a contratada deverá implementar e manter funcional, de maneira ininterrupta, a partir de seu NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC), a monitoração externa de todos os sistemas da CONTRATANTE publicados e acessíveis através da internet, sob o ponto de vista da experiência do usuário.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.5.4.1. Considera-se ponto de vista da experiência do usuário a possibilidade de efetuar login, quando a aplicação assim permitir, em determinado sistema e receber a resposta dentro do tempo previsto.
3.5.5. Os indicadores de disponibilidade deverão ser atualizados com a periodicidade máxima de 60 segundos, para cada sistema monitorado, em painel de monitoria também disponibilizado à CONTRATANTE.
3.5.6. A CONTRATADA deverá, sempre que possível, correlacionar os resultados e indicadores do monitoramento externo dos serviços com os resultados e indicadores obtidos pelas ferramentas de monitoramento interno do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
3.5.7. É responsabilidade da CONTRATADA realizar o levantamento, junto aos responsáveis pelos serviços, dos detalhes sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados.
3.5.8. A CONTRATADA deverá zelar pela manutenção dos dados históricos sobre a disponibilidade, capacidade, utilização e desempenho do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
3.5.9. A CONTRATADA deverá, nas soluções de monitoria atualmente utilizadas e/ou qualquer outro meio indicado pela CONTRATANTE:
3.5.9.1. Criar e manter documentação de todos os serviços de infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
3.5.9.2. Criar e manter visões dos serviços de infraestrutura de TI da CONTRATANTE, com todas as suas dependências;
3.5.9.3. Manter as soluções de monitoria atualizadas, conforme recomendações do fabricante;
3.5.9.4. Configurar o sistema de monitoramento para gerar apenas alertas relevantes, que reflitam um comportamento anormal do ambiente de TIC da CONTRATANTE e que requeiram alguma ação.
3.5.9.5. Registrar todo e qualquer incidente observado ou evento ocorrido que afete ou venha a afetar a disponibilidade ou continuidade de qualquer serviço na infraestrutura da CONTRATANTE.
3.5.9.6. Informar o Coordenador de Serviços de TIC imediatamente após o registro de solicitação de atendimento técnico de natureza “EMERGENCIAL” para que este acione as equipes de atendimento responsáveis, de acordo com a natureza do ticket, conforme consta na Tabela 4 - Janela de Operação dos Serviços;
3.5.9.6.1. Serão considerados atendimentos técnicos de natureza emergencial aqueles definidos com prioridade 1, conforme item 8.6.
3.5.9.7. Apresentar indicadores de tendências de consumo, gestão de capacidade e disponibilidade de recursos;
3.5.9.8. Analisar e reportar mensalmente os eventos que causaram maior impacto na infraestrutura e propor respectivas ações de tratamento;
3.5.9.9. Oferecer a visualização de dados de monitoração de performance, histórico e tempo real, permitindo a seleção de um determinado ponto na linha de tempo, possibilitando a identificação do momento exato no qual um determinado problema ou comportamento anormal se iniciou;

3.5.10. Este serviço também será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

3.5.11. **Atividades Presenciais das Equipes no DATACENTER da CONTRATANTE**

3.5.11.1. Sempre que requisitado pela CONTRATANTE ou pelo NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC), fora do horário comercial, a CONTRATADA deverá deslocar dos técnicos para atividades, em lista não exaustiva, tais como:

3.5.11.1.1. Atuação na remediação de incidentes críticos que requeiram intervenção física em equipamentos e/ou recursos do Datacenter;

3.5.11.1.2. Atuar na ativação e/ou desativação manual de equipamentos e/ou recursos do Datacenter;

3.5.11.1.3. Manobras em racks envolvendo conexão e/ou reconexão de cabos;

3.5.11.1.4. Acompanhamento de fornecedores e/ou terceiros atuando fisicamente nas dependências do Datacenter.

3.5.11.2. A partir da requisição da necessidade de intervenção presencial, o técnico acionado deverá estar presente no Datacenter da CONTRATANTE em até 30 minutos;

3.5.11.2.1. Este técnico deverá estar munido de telefone celular, tipo smartfone, para manutenção de contato tanto com a supervisão de turno do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE (NOC), quanto com outros membros das equipes especializadas da CONTRATADA ou equipe da CONTRATANTE, ou mesmo de terceiros que eventualmente estiverem envolvidas na atividade que demandou a intervenção presencial.

3.5.11.3. Durante o Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá capacitar e ambientar técnicos da sua equipe para intervenção presencial no Datacenter da CONTRATANTE de acordo com protocolos e procedimentos a serem estabelecidos conjuntamente entre os coordenadores e líderes técnicos da CONTRATADA e CONTRATANTE.

3.5.12. Este serviço também será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

3.6. **Consultoria Técnica Especializada**

3.6.1. A Consultoria Técnica Especializada importará em alocação de equipe técnica específica para a realização de tarefas não rotineiras referentes a projetos ou melhorias, à prospecção de novas tecnologias, a planejamento de mudanças consideradas críticas, entre outras tarefas a critério da CONTRATANTE.

3.6.2. A formalização do trabalho da Consultoria Técnica Especializada se dará mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS) da CONTRATANTE.

3.6.2.1. A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentação dos profissionais que atuarão nessa atividade.

3.6.2.2. A Consultoria Técnica Especializada atuará sob a coordenação do Coordenador de Serviços de TIC e do Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços, de acordo com o planejamento e diretrizes da área de infraestrutura da CONTRATANTE.
3.6.3. O perfil profissional exigido para a Consultoria Técnica Especializada está descrito no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades.**

Tabela 2 – Consultoria Técnica Especializada e Quantitativos Mínimos

Especificação	**Equipes especializadas**	**Quantitativo mínimo**	**Forma de atuação**
Consultoria Técnica Especializada	Infraestrutura	2	Híbrido
Consultoria Técnica Especializada	Redes	1	Híbrido
Consultoria Técnica Especializada	Segurança Informação	1	Híbrido

3.7. **Coordenador de Serviços de TIC**
3.7.1. O coordenador de serviços de TIC será o responsável por manter e aprimorar a eficiência do atendimento, com definição e controle das métricas de qualidade, controle dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), gestão da base de conhecimento, coordenação de todas as equipes de atendimento e operação e execução de atividades visando à melhoria contínua dos serviços de TIC, dentre outras.
3.7.2. O coordenador de serviços de TIC atuará como representante principal da CONTRATADA, tendo como atribuições, além das citadas, as relativas à adequada gestão e execução do contrato.
3.7.3. Esta função não poderá ser acumulada com a realização de atividades operacionais de atendimento ou operação de infraestrutura de TIC, devendo ser uma função exclusivamente de coordenação e gerenciamento de todas as equipes.
3.7.4. O perfil profissional exigido para o Coordenador de Serviços de TIC está descrito no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades**.

3.8. **Requisitos para as Equipes Especializadas**
3.8.1. Todas as competências e qualificações dos profissionais envolvidos – como certificações, formação e experiência – estão dispostas no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** e estão diretamente ligadas à qualidade que os serviços de TIC da CONTRATANTE exigem e devem ser prestados.
3.8.2. A exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, as qualificações especificadas e os quantitativos por perfil são os MÍNIMOS necessários para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.8.3. Todos os profissionais designados para execução do serviço de atendimento aos usuários da CONTRATANTE, em qualquer nível, deverão ser plenamente capacitados nas tecnologias por ela adotadas, conforme o **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades**.
3.8.4. Caberá à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento aos serviços objeto deste Termo de Referência.
3.8.5. Os profissionais a serviço da CONTRATADA deverão ter ciência de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
3.8.6. A Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos apresenta um quantitativo mínimo de profissionais que devem ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste Termo de Referência e seus Anexos, considerando-se o catálogo de serviços, a volumetria atual de tickets e o parque de infraestrutura existente.
3.8.6.1. O quantitativo de profissionais a ser diretamente envolvido na prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA durante o **Período de Adaptação Funcional (PAF)** de forma a garantir o atendimento aos INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO mínimos exigidos neste Termo de Referência e seus anexos.

Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos

Especificação	Equipes Especializadas	Quantitativo mínimo	Forma de Atuação
Coordenador de Serviços de TIC	-	1	Presencial
Suporte e Atendimento ao usuário de TIC	Atendimento Remoto ao Usuário (Nível I)	3	Remoto
Suporte e Atendimento ao usuário de TIC	Atendimento Presencial ao Usuário (Nível II) – Júnior	2	Presencial
Suporte e Atendimento ao usuário de TIC	Atendimento Presencial ao Usuário (Nível II) - Pleno	2	Presencial
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços	1	Presencial
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Serviços Microsoft e Microsoft 365	4	Presencial
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Arquitetura de Nuvem	1	Híbrido
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Banco de Dados	1	Híbrido
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Redes /Telefonia IP	2	Presencial
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (Virtualização)	2	Híbrido
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Backup e Armazenamento de Dados	1	Híbrido
Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC	Segurança da Informação	1	Presencial

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

3.9. **Demais Equipes Especializadas**

O perfil profissional exigido para cada uma das equipes especializadas está descrito no **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades**.

4. LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados de forma presencial, nas dependências da CONTRATANTE, ou remotamente, devendo ser mantida equipe mínima presencial, no prédio Sede, conforme definido pelo regime de trabalho da Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.

4.1.1. Visando garantir maior previsibilidade e ambientação das equipes, os serviços serão executados obrigatoriamente nas instalações da CONTRATANTE, de forma presencial, nos primeiros 30 (trinta) dias de trabalho de cada profissional.

4.1.2. Após o este período, caberá à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, definir quais serviços serão executados de forma presencial, híbrida ou remota, visando sempre a qualidade do serviço, a essencialidade da presença física, e o atendimento dos níveis mínimos de serviço.

4.1.3. A critério da CONTRATANTE, o período presencial poderá ser flexibilizado quando devidamente justificado pela CONTRATADA.

4.2. Todos os profissionais atuantes na modalidade “híbrida”, deverão estar vinculados à CONTRATADA e estarem disponíveis para atuação presencial sempre que requisitado e/ou necessário.

4.3. Entende-se como dependências da CONTRATANTE, o seu prédio Sede, bem como as demais unidades em Porto Alegre, região metropolitana e no interior do Estado do Rio Grande do Sul.

4.4. Os endereços das dependências da CONTRATANTE estão discriminados no **Anexo H – Endereços e Dependências.**

4.4.1. Os endereços constantes do **Anexo H – Endereços e Dependências** poderão sofrer alterações a qualquer tempo.

4.4.2. A alteração no endereço de qualquer dependência, ou ainda, a ampliação ou redução dos locais de prestação dos serviços, não implicará em acréscimo de custos à CONTRATANTE.

4.4.3. Nos casos em que a prestação dos serviços deva ser realizada de forma presencial e que demande o deslocamento em distância superior a 50km da Sede da CONTRATANTE ou de escritório regional da CONTRATADA no interior do Estado, a CONTRATADA terá direito a ressarcimento, até o limite dos valores correspondentes aos devidos aos agentes públicos do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei 14.018, de 22 de junho de 2012, Art. 2º, inciso III, referente a servidores públicos civis.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Do início da vigência do contrato:

5.1.1. O contrato decorrente da presente licitação terá sua vigência iniciada somente a partir de 02/08/2025

5.2. Os serviços desta contratação deverão ser prestados de forma continuada e de acordo com os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência e seus Anexos.
5.3. O monitoramento diário da qualidade e dos níveis de serviço será realizado por meio de painéis e *dashboards* dinâmicos, que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.
5.3.1. Eventuais intercorrências que possam a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, observadas as formas de comunicação definidas no item 7.4 – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO.
5.4. A constante melhoria dos processos de execução de trabalho é de responsabilidade da CONTRATADA, com anuência da CONTRATANTE, e pode vir a acarretar mudanças nos itens do Anexo I – **Volumetria dos Atendimentos Telefônicos**.
5.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas.
5.5.1. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus à CONTRATANTE.
5.6. O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nesta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalizações previstas no item 9.10 – Ajuste de Pagamento, Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento, e demais penalidades previstas em lei.
5.7. A prestação de serviços deverá estar disponível conforme definido na Tabela 4 – Janela de Operação dos Serviços abaixo:

Tabela 4 - Janela de Operação dos Serviços

Serviço	Forma de Atuação	Janela de Operação
Suporte e Atendimento Usuários	Atendimento Remoto Central de Atendimento	24x7x365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta)
	Presencial	8:00 às 19:00 Seg a Sex
Operação da Infraestrutura Serviços de TIC		8:00 às 19:00 – Seg a Sex 19:00 às 08:00 - Seg a Sex, mínimo 2 profissionais, em escala a ser acordada 24x7x365 (sábados, domingos e feriados, em regime de plantão)
Monitoria da Infraestrutura Serviços de TIC	Remoto	24x7x365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta)

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Consultoria Técnica Especializ.	Híbrida	8:30 às 12:00 13:30 às 18:00 Seg a Sex

5.8. Os membros da equipe mínima alocada à CONTRATANTE, seja no regime presencial ou híbrido, deverão atuar na execução dos serviços contratados durante a janela de operação de serviços, de acordo com a natureza estabelecida, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com atividades alheias ao objeto do contrato.
5.9. A CONTRATADA deverá alimentar e manter, com periodicidade diária e de forma sistemática e cronológica, a documentação relativa às rotinas de trabalho para confecção dos relatórios gerenciais descritos na Tabela 11 – Relatórios.
5.9.1. Tal dever decorre da necessidade de se manter histórico atualizado dos serviços de infraestrutura, da topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte aos usuários.
5.10. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento – conforme item 14. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO – para a CONTRATANTE de todos os serviços implementados ou modificados mediante documentação técnica em repositório disponibilizado pela CONTRATANTE para esse fim.
5.11. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE, conforme definido no item 13. PROPRIEDADE, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

5.12. **Período de Transição Operacional (PTO)**

5.11.1. Havendo empresa prestadora de serviços à época da contratação, haverá um PERÍODO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL (PTO) de 30 (trinta) dias corridos, iniciando-se a partir do recebimento da ordem de início dos serviços.
5.11.2. Durante o PTO, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio.
5.11.3. Durante este período, será franqueado à CONTRATADA o acesso às instalações do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DETIC e demais locais de prestação de serviços, podendo a CONTRATADA visitar as dependências físicas junto à atual prestadora de serviços para entendimento, assimilação, estudo e levantamento de todas as questões que julgar necessárias para o início de sua operação.
5.11.4. Este período também deverá ser utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para operação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.
5.11.5. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá produzir e entregar, em até 05 (cinco) dias antes de finalizado o prazo do PTO, um PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que contemplará os itens abaixo:
5.11.5.1. As atividades necessárias ao efetivo início da prestação;

5.11.5.2. O diagnóstico do Catálogo de Serviços aos Usuários e do Catálogo de Serviços Técnicos, bem como propostas de possíveis melhorias, inclusive automatizações, ou acréscimos;
5.11.5.3. O detalhamento da estratégia de acompanhamento e cumprimento dos INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO;
5.11.5.4. Os controles e tratamentos relativos a cada fator de risco à plena execução do contrato identificado durante o PTO;
5.11.5.5. A relação de todos os serviços da CONTRATANTE, indicando o estado do serviço quanto à criticidade e estado da monitoria;
5.11.5.6. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA;
5.11.5.7. Comprovação das habilidades técnicas e certificações referentes à equipe alocada na prestação dos serviços.
5.11.6. Eventuais problemas identificados durante o PTO, que possam vir a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, deverão ser comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

5.12. Período de Adaptação Funcional (PAF)

5.12.1. O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO FUNCIONAL (PAF) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir do encerramento do prazo do Período de Transição Operacional (PTO), definido no item 5.14.
5.12.2. Durante este período, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes que se mostrarem necessários no DIMENSIONAMENTO e QUALIFICAÇÃO das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.
5.12.3. Durante o PAF, a CONTRATADA deverá executar o PLANO DE IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS elaborado e aprovado no PERÍODO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL (PTO), além de:
5.12.3.1. Revisar e configurar, caso necessário, as ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC;
5.12.3.2. Implementar as ferramentas de gestão e monitoramento complementares indicadas no PLANO DE IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS;
5.12.3.3. Revisar e, se for o caso, propor melhorias ou complementos nos Catálogos de Serviços existentes, bem como sua configuração nas ferramentas de gestão de TIC;
5.12.3.4. Revisar e, se for o caso, propor melhorias nos processos de gestão de TIC existentes no ambiente computacional da CONTRATANTE;
5.12.3.5. Alocar os profissionais designados, de acordo com a forma de atuação definida na Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos.
5.12.4. As metas de nível de serviço, definidas no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço**, serão implementadas gradualmente durante o PAF, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

5.12.4.1. Para o 1º período de 30 dias do PAF: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
5.12.4.2. Para o 2º período de 30 dias do PAF: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
5.12.4.3. Para o 3º período de 30 dias do PAF: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e
5.12.4.4. Ao término do PAF: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.
5.12.5. Ao término do PAF, todos os itens definidos no PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão estar concluídos.
5.12.6. No caso de haver prorrogação da vigência do presente contrato, não haverá novo PAF.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

6.1. Suporte e Atendimento aos Usuários

6.1.1. O Suporte e Atendimento ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários da CONTRATANTE por soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

6.1.1.1. As demandas dos usuários serão cadastradas na ferramenta ITSM da CONTRATANTE.

6.1.1.1.1. Após o cadastro, as demandas serão designadas como TICKETS, sendo estes tickets subdivididos em requisições e incidentes.

6.1.2. O Suporte e Atendimento ao Usuário é executado por meio de supervisão e realização de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da CONTRATANTE e em seu parque tecnológico.

6.1.3. O Suporte e Atendimento ao Usuário também é realizado por meio da prestação dos serviços de TIC constantes do Catálogo de Serviços publicado na Central de Atendimento.

6.1.3.1. A Central de Atendimento, também chamada Central de Serviços (Service Desk), refere-se a um portal único para atendimento e suporte aos usuários, gerenciando incidentes, requisições e outras demandas, além de fornecer uma base de conhecimento para autoatendimento dos usuários.

6.1.3.2. Como trata-se de um ponto único de contato, o Service Desk torna-se diretamente responsável pela percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade no atendimento, tendo importância estratégica para a prestação de serviços de TIC da CONTRATANTE.

6.1.3.3. A adoção de um modelo de suporte técnico unificado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL v3 e 4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e demandas de todos os usuários com tempestividade, padrão e, consequentemente, mais qualidade.

6.1.4. O Suporte e Atendimento ao Usuário será prestado nas modalidades remota e presencial.

6.1.4.1. A modalidade remota terá abrangência estadual, contemplando todos os usuários da CONTRATANTE, além de atuar de forma mais especializada nas unidades onde a CONTRATANTE possui serviços.

6.1.4.1.1. As unidades onde a CONTRATANTE possui serviços estão definidas no item 4. LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1.4.2. A modalidade presencial ocorrerá em todas as unidades da CONTRATANTE localizadas em Porto Alegre e área metropolitana.

6.1.5. O Suporte e Atendimento ao Usuário será provido utilizando-se solução de atendimento via e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web e MS Teams), Central de Atendimento (Service Desk), aplicativo para dispositivo móvel (Android e iOS), registro de tickets em ferramenta ITSM e administração de base de conhecimento.

6.1.5.1. A Central de Atendimento Telefônico deverá ser implementada e mantida pela CONTRATADA para o atendimento de chamadas telefônicas realizadas pelos usuários de todas as unidades da CONTRATANTE.

6.1.5.1.1. Através do atendimento telefônico, as demandas dos usuários serão recebidas, processadas e cadastradas na ferramenta ITSM, independentemente da origem da ligação (seja de telefone fixo ou móvel) realizada em todo o território brasileiro.

6.2. **Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC**

6.2.1. O Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC consiste no conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, o que inclui gerenciamento, MONITORAMENTO, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes.

6.2.2. A operação da infraestrutura deve assegurar a disponibilidade contínua dos recursos e sistemas de informação, preservando, assim, a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

6.2.2.1. Dessa forma, a CONTRATADA deve atuar de forma proativa para garantir os níveis de serviço exigidos e a qualidade dos serviços prestados.

6.2.3. Além disso, a operação da infraestrutura é muito sensível e complexa; consequentemente, requer nível de maturidade elevado em seus processos, devendo utilizar a biblioteca ITIL como melhores práticas, além de indicadores que possam mensurar a qualidade dos serviços prestados.

6.2.4. O serviço de Suporte e Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC será prestado, em lista exemplificativa, através da supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

6.3. **Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC**

6.3.1. A Monitoria será responsável pela operação do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE - NOC, devendo agir de forma ágil e proativa, seguindo os scripts e procedimentos pré-definidos para antecipação e resolução problemas que possam afetar a integridade e continuidade dos sistemas e serviços, garantido, desta forma, a integridade operacional e a eficiência dos processos da CONTRATANTE.

6.3.1.1. A Monitoria da Infraestrutura e Serviços de TIC deve utilizar tecnologia capaz de monitorar em tempo real a saúde de componentes de infraestrutura de TIC que residem na nuvem pública e privada da CONTRATANTE.

6.3.1.2. A CONTRATADA é responsável pela implantação do NÚCLEO DE OPERAÇÃO E CONTROLE - NOC

6.3.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportam os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

6.3.2.1. A CONTRATADA deverá manter, administrar e configurar as soluções de monitoria atualmente utilizadas pela CONTRATANTE, bem como qualquer outro sistema de monitoramento que a CONTRATANTE vier a implantar. Neste caso, deverá ser ajustado entre as partes o prazo para que a CONTRATADA esteja apta a manter, administrar e utilizar a nova ferramenta.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O controle e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

7.2. O controle e a fiscalização da execução do contrato serão realizados por fiscais técnicos, especialmente designados pela CONTRATANTE, e por Coordenador indicado pela CONTRATADA.

7.2.1. O Coordenador representará a CONTRATADA e figurará como seu principal interlocutor junto à CONTRATANTE, sendo responsável pelo acompanhamento da execução do contrato, com obrigações de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes à execução contratual.

7.2.2. A CONTRATANTE indicará substitutos eventuais para os fiscais técnicos, de modo que estes possam atuar nas ausências dos membros titulares.

7.2.2.1. A fiscalização imposta por esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por eventuais danos causados à Administração ou a terceiros, ainda que decorram de irregularidades ou imperfeições técnicas, bem como não implica a corresponsabilidade da CONTRATANTE, ou de seus agentes ou Coordenadores.

7.3. Cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho

7.3.1. Os INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO – definidos no ANEXO B – Acordo de Nível de Serviço, serão medidos, fiscalizados e calculados mensalmente, tendo como referência os *tickets* de incidentes, requisições e mudanças encerrados no mês de competência, considerando-se as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

7.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os indicadores de nível de serviço e de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, em tempo real.

7.3.2.1. As informações deverão ser extraídas a partir dos dados registrados pela ferramenta ITSM da CONTRATADA, pela ferramenta de monitoramento do ambiente ou por outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas.

7.3.2.2. O mecanismo automatizado para o cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho, a partir dos dados extraídos das ferramentas, deverá ser implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.

7.3.3. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.3.3.1. Para esta verificação, os Fiscais Técnicos serão apoiados por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores da CONTRATANTE.

7.3.3.2. A Equipe de Fiscalização será responsável por:
7.3.3.2.1. Avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e seus anexos;
7.3.3.2.2. Avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, definidas na Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento;
7.3.3.2.3. Analisar as eventuais não conformidades em relação a cada equipe especializada definidas na Tabela 3 – Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos;
7.3.3.2.4. Verificar o descumprimento dos termos de serviço definidos na Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento;
7.3.3.2.5. Verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades;
7.3.3.2.6. Emitir parecer sobre a adequação da prestação dos serviços, considerando as verificações de sua responsabilidade.
7.3.3.3. De posse do(s) parecer(es) da Equipe de Fiscalização e do Relatório Gerencial de Serviços, o FISCAL TÉCNICO do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avalizará a emissão da nota fiscal de serviços.
7.3.3.4. Os Fiscais Técnicos serão os responsáveis pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório e definitivo destes, com base nas informações passadas nos pareceres e no RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS.
7.3.4. Os eventuais desvios detectados pela Equipe de Fiscalização serão registrados como "não conformidades" e serão avaliados e discutidos com a CONTRATADA.
7.3.4.1. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de correção destas não conformidades, devendo executá-lo dentro do prazo acordado entre as partes.

7.4. **Mecanismos de comunicação**

7.4.1. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os documentos definidos na Tabela 5 - Mecanismos de Comunicação abaixo:

Tabela 5 - Mecanismos de Comunicação

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante / Contratada	Contratante / Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante / Contratada	Contratante / Contratada	Sempre que necessário
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante / Contratada	Contratante / Contratada	Sempre que necessário
Relatórios Gerais de Faturamento	Demonstrar as condições nas quais os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de recebimento provisório e definitivo	Recebimento dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

8.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO mínimos para avaliar a execução dos serviços contratados.

8.1.1. Os INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de se aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação dos serviços contratados.

8.1.1.1. Os indicadores foram definidos através de fórmulas de cálculo específicas e serão apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

8.1.1.2. O resultado dessa aferição influencia no preço a ser pago à CONTRATADA para o caso em que essas metas não sejam atingidas.

8.2. O **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** encontra-se definido no **Anexo B - Acordo de Nível de Serviço**, onde são elencados os INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO E DE DESEMPENHO a serem considerados, como serão medidos ou demonstrados, o nível aceitável a ser cumprido, os níveis de ocorrência e seus respectivos fatores e pesos.

8.2.1. A frequência de aferição será diária e a avaliação dos níveis de serviço será mensal.

8.3. A CONTRATADA deve elaborar RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS e apresentá-lo ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DETIC da CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

8.3.1. Devem constar desse relatório gerencial, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

8.3.2. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes até o final do Período de Adaptação Funcional (PAF).

8.4. Durante o Período de Adaptação Funcional (PAF), as metas serão definidas conforme o item 5.12.4.

8.4.1. Serão aplicadas as devidas sanções ou penalidades quando do não cumprimento dos níveis de serviço durante o PAF, salvo justificativa técnica devidamente fundamentada e aceita pelo DETIC, presente no RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS definido no item 8.3.

8.5. **CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO**

8.5.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o tempo total de atendimento do ticket deve obedecer aos tempos máximos estabelecidos para cada oferta constante no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE definidos no **ANEXO D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de tickets**.

8.5.2. As ofertas do Catálogo de Serviços estão subdivididas em Requisições de Serviço e Tratamento de Incidentes, e seus critérios de priorização de atendimento – impacto, urgência e prioridade – estão definidos abaixo.

8.5.2.1. **Impacto**: reflete o efeito de uma requisição, um incidente, uma mudança ou um problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE.

8.5.2.1.1. A classificação quanto ao impacto dos incidentes, requisições, mudanças e problemas será determinada pela sua abrangência e a quantidade de usuários afetados.
8.5.2.2. **Urgência**: é determinada pela necessidade de a CONTRATANTE restabelecer os serviços dentro de um determinado prazo.
8.5.2.2.1. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos. A classificação quanto à urgência dos incidentes, requisições, mudanças e problemas será determinada pela relevância para com a missão institucional dos serviços e recursos de TIC envolvidos.
8.5.2.2.2. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento aos prazos preestabelecidos.
8.5.2.3. **Prioridade**: estabelece a relação de ordem de atendimento dos tickets de incidentes, requisições, mudanças e problemas, definindo quais devem ser resolvidos e atendidos primeiro.
8.5.2.3.1. A prioridade definirá o prazo para início e conclusão do atendimento, além de ser um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.
8.5.3. A definição de usuários VIPs é estabelecida de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional.
8.5.3.1. Consideram-se como usuários VIP o Secretário da Fazenda, seus adjuntos, assessores e chefia de Gabinete; Subsecretários, seus adjuntos e chefias de Gabinete; Diretores e seus substitutos; Delegados da Receita Estadual e seus substitutos.

8.6. CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO, URGÊNCIA E PRIORIDADE

8.6.1. Os critérios de impacto, urgência e prioridade são balizadores para a classificação dos tickets de incidentes, requisições, mudanças e problemas na ferramenta ITSM da CONTRATANTE.
8.6.2. As tabelas abaixo estabelecem os fatos determinantes para classificação do impacto, da urgência e da prioridade dos tickets.

Tabela 6 - Classificação do Impacto

Impacto	Grau	Fatos Determinantes
Altíssimo	1	Incidentes que causem impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.
		Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou degradação no funcionamento generalizado de serviços ou recursos críticos ou sensíveis.
		Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população e às áreas ou unidades da organização.
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	2	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Delegacia).

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

		Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	3	Falha que impossibilite o trabalho diário de um ou mais usuários (ex.: problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
		O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma degradação na qualidade do trabalho normal.
Médio	4	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
		O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
		Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	5	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas, por necessidade do usuário, não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
		O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
		A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
		A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 7 - Classificação de Urgência

Urgência	Grau	Fatos Determinantes
Crítica	1	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
		O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
		O sistema ou recurso é crítico ou sensível.
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	2	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
		O sistema ou recurso é essencial.
Média	3	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
		Definido para usuários comuns.
Baixa	4	Por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata.
		O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

8.6.3. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada ticket de incidentes, requisições, mudanças e problemas na ferramenta ITSM, de acordo com a Tabela 8 – Matriz de Prioridades, apresentada abaixo.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Tabela 8 - Matriz de Prioridades

PRIORIDADE	Urgência			
Impacto	Crítica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Elevado	2	2	3	4
Médio	2	3	4	4
Baixo	3	3	4	5

8.6.4. Para cada valor de prioridade (de um a cinco) está associado um NÍVEL DE SERVIÇO que determina o tempo para início de atendimento e o tempo total para a solução.
8.6.5. O prazo máximo para início do atendimento e para solução dos incidentes ou requisições estão descritos nos indicadores INS01, INS02 e INS03 do **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço**.
8.6.6. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Altíssimo" e "Crítica", não importando a natureza do serviço afetado.
8.6.7. O **Anexo D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de Tickets** vincula cada oferta presente no Catálogo de Serviços a um determinado valor de PRIORIDADE.
8.6.7.1. Caso a requisição ou o incidente se refira a oferta ainda não prevista no **Anexo D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de tickets**, deverão ser considerados, para efeito de verificação de atendimento ao Acordo de Nível de Serviço, os limites de tempo presentes na coluna "Prioridade 5" do **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço**, até sua efetiva inclusão no catálogo;
8.6.7.2. As PRIORIDADES poderão ser revistas no Catálogo de Serviços, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
8.6.8. Para a infraestrutura, serviços e sistemas, elencados no **Anexo C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC**, todos os indicadores do ANS (Acordo de Nível de Serviço) serão calculados considerando-se a janela de operação definida na Tabela 4 – Janela de Operação dos Serviços.
8.6.8.1. Para efeito de manutenção ou Requisição de Mudança que afete a disponibilidade de qualquer item ou serviço elencado no **Anexo C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC**, será considerada a janela de manutenção de todos os serviços e seus respectivos itens de configuração afetados.
8.6.9. Só serão excluídos dos cálculos dos indicadores os eventos que sejam decorrentes de falha de infraestrutura predial da CONTRATANTE, ou de equipamento/serviço sob responsabilidade de suporte ou garantia de empresas terceiras.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

9. DO PAGAMENTO

9.1. A forma de pagamento adotada é a de valor fixo mensal, ajustável de acordo com eventuais descontos incidentes em razão da inobservância dos níveis mínimos de serviço e desempenho e dos termos de serviço, todos especificados no item 9.10 – AJUSTE DE PAGAMENTO e no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço.**

9.2. O valor do pagamento mensal será calculado com base na fórmula abaixo:

$$Pagamento_{Mensal} = \left[\left(\frac{Valor\ Anual_{Contratado}}{12}\right) - Ajuste_{de\ Nível\ de\ Serviço}\right]$$

Pagamento Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
Valor Anual Contratado = valor total anual estabelecido em Contrato.
Ajuste de Nível de Serviço = valor referente ao montante de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, além dos demais ajustes constantes da Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço.

9.3. Será efetuado ajuste de nível de serviço no valor fixo mensal caso se constate que a CONTRATADA:

9.3.1. Não produziu os resultados acordados;

9.3.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

9.3.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.4. O ajuste de nível de serviço será aplicado sem prejuízo das demais sanções definidas neste Termo de Referência.

9.5. A CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços efetivamente entregues e homologadas a cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

9.6. O valor apresentado na proposta vencedora do certame de contratação corresponde ao valor máximo a ser faturado na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

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

9.8. Durante o Período de Transição Operacional (PTO) e o Período de Adaptação Funcional (PAF), caso não haja a integralização mensal das equipes previstas, o pagamento será efetuado proporcionalmente aos dias de efetiva prestação dos serviços.

9.9. O processamento do pagamento ocorrerá conforme definido abaixo.

9.9.1. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios mensais definidos na Tabela 11 – Relatórios e juntamente com a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

9.9.2. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento dos relatórios supra, o fiscal técnico da CONTRATANTE emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS, manifestando-se pela necessidade, ou não, de ajuste de nível de serviço.
9.9.3. Recebido o Termo acima, no caso de haver aplicação de ajuste de nível de serviço, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentar justificativas por escrito, observado o item 7.4. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO.
9.9.3.1. Para o caso de não haver aplicação de ajuste de nível de serviço, o prazo supra se mantém para que a CONTRATADA apresente outras documentações que julgue pertinentes.
9.9.4. De posse das justificativas, dos relatórios e demais documentação apresentada pela CONTRATADA, o fiscal técnico, em até 5 (cinco) dias úteis, emitirá TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DOS SERVIÇOS PRESTADOS, obedecendo às seguintes diretrizes:
9.9.4.1. Realizar a análise das justificativas, dos relatórios e demais documentação apresentada pela CONTRATADA;
9.9.4.2. Dar o parecer final quanto à aceitação ou recusa das justificativas para aplicação do ajuste de nível de serviço;
9.9.4.3. Comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal com o valor de direito.
9.9.4.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “ateste” dos serviços pelo fiscal técnico, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada.
9.10. **Ajuste de pagamento**
9.10.1. Os serviços contratados serão remunerados segundo parâmetros mínimos de qualidade e entrega efetiva de desempenho e resultados quanto aos serviços prestados.
9.10.1.1. O alinhamento entre a qualidade dos serviços prestados e as expectativas da gestão contratual foi perfectibilizado pela criação de indicadores de resultados, que serão apurados e monitorados continuamente, consoante parâmetros e fórmulas especificados neste documento.
9.10.1.2. Os níveis mínimos de serviço e desempenho serão avaliados consoante os critérios traçados no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço** considerando-se as especificações descritas na Tabela 9 – Critérios para Ajuste de Pagamento.
9.10.1.3. A qualidade dos serviços será avaliada consoante os critérios descritos na Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço.
9.10.1.4. O não atendimento aos critérios e parâmetros estabelecidos resultará em ajuste de pagamento incidente sobre o valor mensal máximo esperado.
9.10.2. Os níveis mínimos de serviço consistem em critérios percentuais e temporais objetivamente mensuráveis que possibilitam a aferição da eficiência dos serviços prestados.
9.10.2.1. Os critérios avaliados na quantificação dos níveis mínimos de serviço são determinados no **Anexo B** – **Acordo de Nível de Serviço**.
9.10.2.2. O cálculo para a aferição do ajuste de pagamento em virtude da não observância dos critérios supra será realizado consoante fórmula específica, com base na Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

9.10.2.3. A cada um (1) ponto acumulado, será descontado 0,1% do montante máximo mensal a ser pago à CONTRATADA.
9.10.2.4. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento

Indicador de nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS01	5 pontos a cada 1% (um ponto percentual) fora da meta do ANS
INS02	5 pontos a cada 1% fora da meta do ANS
INS03	10 pontos a cada 1% fora da meta do ANS
INS04	5 pontos por cada ocorrência de não documentação fora da meta do ANS
INS05	5 pontos por cada 1% abaixo da meta do ANS
INS06	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta do ANS
INS07	5 pontos por cada 1% abaixo da meta do ANS
INS08	1 ponto a cada 0,01% fora da meta do ANS, para cada serviço

9.10.2.5. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).
9.10.2.6. No Período de Adaptação Funcional (PAF) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos no item 5.12 – Período de Adaptação Funcional (PAF).
9.10.2.7. Após o término do PAF, a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na Tabela 9 - Critérios para Ajuste do Pagamento.
9.10.3. Os termos de serviço consistem em condutas ou resultados com o condão de reduzir a qualidade e eficácia dos serviços prestados.
9.10.3.1. O alinhamento quanto a estes critérios será realizado por ocorrência constatada, no interstício de um mês, consoante os fatores indicados na Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço.
9.10.3.2. A ocorrência dos fatos descritos na tabela indicada supra provocará a incidência de glosa na medida da pontuação atribuída diretamente ao fato, e consoante a fórmula especificada no item 9.2.
9.10.3.3. As glosas aqui indicadas estão incluídas no limite de 30% do valor mensal.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

9.10.3.4. As glosas decorrentes dos termos de serviço podem ser aplicadas cumulativa e independentemente dos ajustes decorrentes dos níveis mínimos de serviço ou demais sanções descritas neste documento.

Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço

Termo de Serviço	Referência	Pontuação
Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem que tenha sido solucionado ou sem a anuência do solicitante, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
Deixar de notificar incidentes repetitivos**, que tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de gestão do Suporte.	Por ocorrência	3
Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do ticket na Ferramenta de ITSM.	Por ocorrência	2
Deixar de registrar incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades na Ferramenta ITSM.	Por ocorrência	10
Realizar cancelamento de ticket na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
Escalar um ticket do N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	2
Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	100
Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia ou negligência na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos *racks* de equipamentos e *patch panels*, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução dos serviços contratados.	Por ocorrência	10
Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Conhecimento.	Por ocorrência	10
Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e de correções.	Por ocorrência	5
Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	15

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.***	Por ocorrência	10
Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inidôneo, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10
Deixar de apresentar, no prazo definido por este Termo de Referência, as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA (ver **Anexo A – Habilidades Técnicas e Atividades** - do Termo de Referência).	Por mês incompleto de atraso	50
Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

*Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer artifício usado para retardar a conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos sucessivos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada, deixar o ticket em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista).

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.
*** Entende-se por “requisição planejada” como sendo aquela deva ser executada conforme cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA.

9.10.4. Fica facultado à CONTRATANTE, a rescisão unilateral do contrato em caso de reincidência de glosa acima de 10%, em um único indicador de nível de serviço, ou acima de 20% no conjunto de indicadores definidos no **Anexo B – Acordo de Nível de Serviço**.
9.10.5. A reincidência estará configurada no caso de a glosa ocorrer por 3 meses consecutivos ou 6 meses alternados, durante o período de vigência do contrato, após o Período de Adaptação Funcional (PAF).

10. VISTORIA

10.1. O licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 16 horas.
10.2. O agendamento deve ser efetuado previamente, com pelo menos 3 (três) dia úteis de antecedência, pelo telefone (51) 3214-5280, podendo sua realização ser comprovada pelo documento de Declaração de Vistoria, assinado pelo servidor responsável, conforme modelo do **Anexo E – Declaração de Vistoria**.
10.2.1. A visita poderá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis antes da data marcada para realização do certame.
10.2.2. A infraestrutura de TIC da CONTRATANTE (equipamentos e sistemas em operação) encontra-se detalhada no **Anexo C – Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC** deste Termo de Referência.
10.3. Todos os custos associados à vistoria serão de inteira responsabilidade do licitante.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A contratada obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas neste Termo de Referência e seus respectivos anexos e, ainda, a:

11.1. Apresentar, sempre que solicitado e no prazo estipulado no pedido, a documentação referente às condições exigidas neste Termo de Referência e seus anexos.
11.2. Atender aos requisitos definidos no item 3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO de forma completa.
11.3. Colaborar, técnica e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
11.4. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
11.5. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
11.6. Propor soluções baseadas nas necessidades da CONTRATANTE e nas melhores práticas de mercado e de acordo com as recomendações dos fabricantes das soluções.
11.7. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.

11.8. Utilizar recursos de terceiros somente quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos.
11.9. Operar e monitorar PROATIVAMENTE o ambiente de TIC da CONTRATANTE.
11.10. Prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
11.11. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE.
11.12. Dominar o conhecimento das soluções tecnológicas adotadas e utilizadas pela CONTRATANTE.
11.13. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.
11.14. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, durante e após o contrato firmado, observando, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TIC da CONTRATANTE, além de entregar declaração em conformidade com o item 13 – PROPRIEDADE, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE e com o **Anexo F – Termo de Sigilo e confidencialidade.**
11.15. Cumprir os prazos contratuais e os determinados em planos de trabalho e em mecanismos de comunicação contratual.
11.16. Cumprir os prazos, adaptações e entregas previstas nos períodos de Transição Operacional (item 5.11) e de Adaptação Funcional (item 5.12), determinados neste Termo de Referência.
11.17. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
11.18. Atender prontamente quaisquer exigências dos representantes da CONTRATANTE inerentes à prestação dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos.
11.19. Acatar a fiscalização, orientação e gerenciamento dos trabalhos por parte do Fiscais do Contrato designados pela CONTRATANTE.
11.20. Apresentar, mensalmente ou por demanda, os relatórios gerenciais e técnicos definidos na
11.21. Tabela 11 - Relatórios.
11.21.1. Os relatórios deverão ser configurados e extraídos diretamente da ferramenta ITSM da CONTRATANTE, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados.
11.22. Manter organizados e disponíveis à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato:
11.22.1. Todos os históricos, em ordem cronológica;
11.22.2. Todos os documentos – em ordem cronológica –, tais como artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos;
11.22.3. Base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.
11.23. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
11.24. Garantir que as demandas, uma vez iniciadas, não serão interrompidas para atendimento de novas atividades recebidas que surjam em paralelo, salvo por solicitação da CONTRATANTE ou em casos de emergência devidamente justificada.

11.25. Gerar, para toda demanda recebida ou executada, os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.
11.26. Realizar a transição contratual, quando for o caso, conforme item 5.11.
11.27. Selecionar e contratar os profissionais com habilidades técnicas capazes à realização dos serviços descritos no **Anexo D – Catálogo de Serviços e Histórico de Quantitativo de Tickets**, em lista não exaustiva, observando as qualificações técnicas mínimas estipuladas no **Anexo A - Habilidades Técnicas e Atividades**.
11.28. Observar o cumprimento dos requisitos de habilidades técnicas profissionais exigidas no **Anexo A - Habilidades Técnicas e Atividades**, efetuando as substituições de profissionais que se verificarem necessárias ou solicitadas pela CONTRATANTE.
11.29. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação dos recursos profissionais exigidas na licitação.
11.30. Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços, conforme previsto no **Anexo A - Habilidades Técnicas e Atividades**.
11.31. Prover, às suas expensas, treinamento e atualização profissional no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades do caso concreto e aquelas indicadas pela CONTRATANTE.
11.32. Para os casos em que a CONTRATANTE incluir novas ofertas ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC, a CONTRATADA fica obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos no prazo de 30 dias, contados a partir de notificação, especificadas na Tabela 5 – Mecanismos de Comunicação.
11.32.1. As novas ofertas do Catálogo de Serviços deverão atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.
11.33. Credenciar, junto à CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, bem como aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
11.34. Apresentar à CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais que adentrarão o órgão para a execução dos serviços.
11.35. Apresentar os profissionais devidamente identificados por meio de crachá.
11.36. Apresentar documento de credenciamento e descredenciamento do quadro funcional sempre que houver contratações ou desligamentos, respectivamente.
11.37. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.
11.38. Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da CONTRATADA, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, minimizando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços.

11.39. Comunicar à CONTRATANTE no caso de profissional da CONTRATADA envolvido diretamente na execução dos serviços e que esteja sem atuar por mais de 60 dias, local ou remotamente, no ambiente de TIC da CONTRATANTE, para que seja feita avaliação quanto ao desligamento deste da respectiva equipe da CONTRATADA.
11.40. Responder, independentemente de fiscalização ou acompanhamento pela CONTRATANTE, pelos prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, decorrentes de dolo ou culpa de seus empregados, ou representantes.
11.41. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiária.
11.42. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato.
11.43. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
11.44. A CONTRATADA deverá solicitar autorização à CONTRATANTE para o uso de ferramentas quando:
11.44.1. Os componentes de software não sejam de propriedade da CONTRATANTE;
11.44.2. A versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;
11.44.3. Os recursos de softwares necessitem de aquisição de licença de uso.
11.45. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto em caso de:
11.45.1. Alteração do projeto ou especificações, pela Administração;
11.45.2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;
11.45.3. Interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da Administração;
11.45.4. Aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pelo art. 125 da Lei n. 14.133/2021;
11.45.5. Impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;
11.45.6. Omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.
11.46. Manter sede ou base operacional na região metropolitana de Porto Alegre, de forma a possibilitar atendimento presencial imediato sempre que necessário.
11.46.1. Este critério deverá ser comprovado até o encerramento do PERÍODO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL (PTO), e a cada prorrogação contratual, mediante apresentação de documentação comprobatória.
11.46.2. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, caso possua, relação completa de escritórios e pontos de atendimento existentes no interior do Estado.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

11.47. Indicar um Coordenador que irá atuar como seu representante principal, e será responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato por parte da CONTRATADA, tendo como atribuições, entre outras, receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, nos termos do item 3.7.2 do presente Termo.

Tabela 11 - Relatórios

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório Gerencial De Serviços	Período de faturamento mensal.
	Análise dos Indicadores de nível de serviço e de desempenho, com respectivo cálculo de redução relativo às sanções, conforme descrito nas Tabela 9 – Critérios para Ajuste do Pagamento, em consonância com a Tabela 10 – Critérios para Ajuste do Pagamento – Termos do Serviço.
	Sugestões de melhorias no processo de execução das atividades.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de tickets encerrados dentro do período de apuração.
	Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (Nível I, II ou III).
	Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.
	Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
	Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
	Relação de documentação gerada ou relacionada à cada atendimento realizado. (Base de Conhecimento)
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos (Anexo C - Ambiente de Infraestrutura e Serviços de TIC).
Relatório mensal de manutenções preventivas e RDMs realizadas no ambiente de TIC	Relação de todas as mudanças realizadas no ambiente, citando a documentação gerada, com análise de sucesso ou não da intervenção.

12. PROPRIEDADE, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

12.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade do Anexo F - Termo de Sigilo e Confidencialidade.

12.2. São de propriedade da CONTRATANTE todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 93 da Lei 14.133/21, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.
12.3. Deverão ser tratadas como confidenciais todas as informações às quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
12.4. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
12.5. Este sigilo deverá permanecer mesmo após finalizado este contrato, sem ônus para a CONTRATANTE.
12.6. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os dispositivos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre as partes.
12.7. Em caso de não cumprimento aos itens – conforme Anexo F - Termo de Sigilo e Confidencialidade, ficará a CONTRATADA sujeita às penalidades cabíveis.

13. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

13.1. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os tickets para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas deverão ensejar elaboração de script padronizado que permita aplicar-se a mesma solução a futuros problemas de mesma natureza que venham a acontecer.
13.2. A CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou refazimento dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões definidos ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados.
13.2.1. Esta solicitação será vista como uma garantia da qualidade do serviço prestado e poderá ser demandada até noventa dias após o encerramento do contrato.
13.3. O tempo gasto na elaboração da documentação deverá estar previsto no dimensionamento das atividades correlatas.
13.4. Os direitos autorais e patrimoniais e a propriedade intelectual dos produtos gerados pela CONTRATADA, na execução deste contrato, são propriedade da CONTRATANTE, não sendo necessário nenhum pagamento extracontrato para a sua transferência.
13.5. A CONTRATADA fará o repasse de todo o conhecimento à CONTRATANTE e à futura empresa contratada que irá assumir os serviços descritos no Termo de Referência.
13.5.1. Considerando-se o término do contrato entre CONTRATANTE e CONTRATADA, obriga-se a CONTRATADA, signatária do acordo em fase de expiração, independentemente do motivo, repassar para a nova empresa prestadora de serviço, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova Contratada.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

13.6. A CONTRATADA deverá entregar, ao final da execução contratual, toda documentação relacionada com o objeto do contrato.
13.6.1. A entrega da referida documentação no final do contrato não exime a CONTRATADA do repasse mensal.
13.7. Ao final do contrato, ou por motivos de rescisão contratual, a CONTRATADA, independentemente do motivo, deverá repassar para a nova empresa prestadora de serviço, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo as bases de conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova prestadora de serviços.

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

ANEXO A - HABILIDADES TÉCNICAS e ATIVIDADES

1. Coordenador de Serviços de TIC

1.1. Requisitos de Qualificação

1.1.1. **Formação:** Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

1.1.2. **Experiência:** No mínimo 3 (três) anos de atuação em atividade de coordenação e gerenciamento de equipes de atendimento técnico de suporte e/ou help desk, e serviços relacionados à infraestrutura de TIC, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS e respectivo "Curriculum Vitae".

1.1.2.1. Exames, Cursos e Certificações

1.1.2.2. Certificação ITIL®4 Foundation;

1.1.2.3. Certificação Support Center Team Lead (SCTL);

1.1.2.4. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 40 horas;

1.1.3. **Conhecimentos e Habilidades:** O Coordenador de Serviços de TIC deverá possuir conhecimentos em administração de projetos, monitoramento, controle e operação de serviços de TIC;

1.1.4. **As qualificações e certificações do Coordenador de Serviços de TIC não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

1.2. Atividades do Coordenador de Serviços de TI

1.2.1. O Coordenador de Serviços de TI deverá realizar, em lista não exaustiva, as seguintes atividades:

1.2.1.1. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, recebendo, diligenciando, encaminhado e respondendo as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

1.2.1.2. Manter o controle de todas as Ordens de Serviços emitidas, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;

1.2.1.3. Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;

1.2.1.4. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

1.2.1.5. Coordenar o grupo de profissionais composto pelo Líder Técnico, Equipes Especializadas e Consultoria Técnica Especializada;

1.2.1.6. Acionar de suporte técnico de fornecedores com os quais a CONTRATANTE possui contratos de garantia, suporte ou manutenção;

1.2.1.7. Monitorar os Acordos de Níveis de Serviço e indicadores dos Serviços de TIC da CONTRATANTE;

1.2.1.8. Elaborar mensalmente relatório gerencial dos serviços executados, observando os indicadores e metas de nível mínimo de serviço, pactuadas e alcançadas, para fins de faturamento;

1.2.1.9. Comunicar à CONTRATANTE situações críticas decorrentes de falhas ou problemas na infraestrutura ou serviços da CONTRATANTE;

2. Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC

2.1. Equipe Especializada - Atendimento Remoto ao Usuário (Nível I) – Central de Atendimento

2.1.1. **Requisitos de Qualificação**

2.1.1.1. Todos os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir curso técnico na área de TI ou curso superior em andamento ou completo na área de TIC, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.1.1.2. Todos os integrantes da equipe devem possuir experiência mínima de 01 (um) ano no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS e respectivo “Curriculum Vitae”;

2.1.1.3. Todos os integrantes da equipe devem possuir, no mínimo, a certificação MD-100 - Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate, ou superior;

2.1.1.4. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician;

2.1.1.5. Todos os integrantes devem possuir certificado de participação em curso de informática básica de pelo menos 20 (vinte) horas;

2.1.1.6. Todos os integrantes devem possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 10/11 e Pacotes Office 365 ou superior. Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Word, Excel, dentre outras).

2.1.2. **Conhecimentos e Habilidades**

2.1.2.1. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de

atendimento por telefone ou chat corporativo, com experiência mínima de 6 meses em atendimento a usuários.

2.1.3. **Atividades relacionadas**

2.1.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas**:**

2.1.3.1.1. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a central de atendimento (Portal de Serviços ou telefônico);

2.1.3.1.2. Cadastro e Reclassificação de tickets (requisição de serviço e reporte de incidente)

2.1.3.1.3. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

2.1.3.1.4. Checar o cadastro dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Nos casos em que haja discrepância de informações, os membros da equipe deverão ajustar as informações cadastrais do usuário;

2.1.3.1.5. Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas;

2.1.3.1.6. Registrar com clareza e tempestividade todas as ocorrências pertinentes às solicitações dos usuários;

2.1.3.1.7. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas, levantando o máximo de informações junto aos usuários e após a realização dos checklists de atendimento definidos pelo DETIC e demais equipes da contratada, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento;

2.1.3.1.8. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

2.1.3.1.9. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela CONTRATANTE ao Coordenador de Serviços de TIC e ao Analista de Processos de TIC, ou serão enviados por áreas gestoras dos sistemas por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados em conjunto com a CONTRATANTE;

2.1.3.1.10. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado;

2.1.3.1.11. Identificar, reportar falhas e propor melhorias nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Analista de Serviços de TIC.

2.1.3.1.12. Alertar usuários, pelos canais de abertura de chamados e canais de comunicação do DETIC, e após a moderação do comunicado pela CONTRATANTE, sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e/ou por interrupções programadas;

2.1.3.1.13. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso dos serviços de TIC, de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela SEFAZ-RS;

2.1.3.1.14. Analisar, registrar e informar ao Coordenador de Serviços de TIC sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, bem como executar os ajustes conforme padronização da CONTRATANTE;

2.1.3.1.15. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral homologados pelo DETIC, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de autoatendimento e bases de conhecimento;

2.1.3.1.16. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;

2.1.3.1.17. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;

2.1.3.1.18. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver o Analista de Serviços de TIC, quando necessário;

2.1.3.1.19. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;

2.1.3.1.20. Realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.2. Equipe Especializada - Atendimento Presencial ao Usuário

2.2.1. **Requisitos de Qualificação**

2.2.1.1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento presencial devem possuir superior em andamento ou completo na área de TIC, ou curso superior com especialização em TIC, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.2.1.2. Todos os integrantes da equipe devem possuir, certificação MD-100 - Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate, ou superior;

2.2.1.3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician;

2.2.1.4. Todos os integrantes devem possuir, no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

2.2.1.5. Todos os integrantes da equipe devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

2.2.2. **Conhecimentos e Habilidades**

2.2.2.1. Conhecimento em configuração de microcomputadores e gerenciamento de redes de computadores; boas práticas de Governança de TIC, conhecimento de infraestrutura de servidores e serviços de rede (DNS, DHCP, serviço de impressão, gerenciamento de pastas e permissões);

2.2.3. **Atividades relacionadas**

2.2.3.1. Os membros desta equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas**:**

2.2.3.1.1. Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.

2.2.3.1.2. Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede;

2.2.3.1.3. Executar serviços de higienização e reparo de bancada de determinados equipamentos, tais como microcomputadores, monitores, switches dentre outros, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades;

2.2.3.1.4. Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto e outros periféricos de TIC;

2.2.3.1.5. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos fornecidos pela CONTRATANTE funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.

2.2.3.1.6. Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado;

2.2.3.1.7. Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado;

2.2.3.1.8. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATANTE;

2.2.3.1.9. Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE;

2.2.3.1.10. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo DETIC;

2.2.3.1.11. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;

2.2.3.1.12. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa, envolvendo hardware e software, de acordo com as normas estabelecidas pela CONTRATANTE;

2.2.3.1.13. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.

2.2.3.1.14. Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário;

2.2.3.1.15. Escalar chamados para a equipe especializada, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC ou serviços. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento

2.2.3.1.16. Reportar problemas similares ou recorrentes para o Analista de Serviços de TIC, a fim de determinar a sua causa raiz;

2.2.3.1.17. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores;

2.2.3.1.18. Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado;

2.2.3.1.19. Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade;

2.2.3.1.20. Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos;

2.2.3.1.21. Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;

2.2.3.1.22. Realizar recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC junto aos usuários em qualquer das unidades da CONTRATANTE;

2.2.3.1.23. Realizar, quando solicitado, a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários;

2.2.3.1.24. Elaborar manuais de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC;

2.2.3.1.25. Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo DETIC (usuários VIPs), e aos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência;

2.2.3.1.26. Realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

3. Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços

3.1. O Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços é o responsável por coordenar a Gestão da Mudança, a implantação de novos serviços, gerenciar e apoiar todas as equipes do Serviço de Operação da Infraestrutura e Serviços de TIC – Nível III e Serviço de Monitoria.

3.2. Requisitos de Qualificação

3.2.1. **Formação**: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

3.2.2. **Experiência**: No mínimo 3 (três) anos de atuação em atividade de coordenação e gerenciamento de equipes de atendimento técnico de suporte e/ou help desk, e serviços relacionados à infraestrutura de TIC, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS e respectivo “Curriculum Vitae“.

3.2.3. **Exames, Cursos e Certificações:**

3.2.3.1. Certificação ITIL®4 Foundation;

3.2.3.2. Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou JNCIA-Junos ou CompTIA Network+ ou Aruba Certified Switching Associate (ACSA), ou superior;

3.2.3.3. MD-102: Endpoint Administrator Associate, ou superior;

3.2.3.4. SC-900: Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals, ou superior;

3.2.3.5. AZ-900: Fundamentos do Microsoft Azure;

3.2.4. **As qualificações e certificações do Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

3.3. Conhecimentos e Habilidades

3.3.1. Possuir sólidos conhecimentos de tecnologias de infraestrutura de TI, como servidores, redes, armazenamento, virtualização e segurança. Isso inclui conhecimentos sobre hardware e software relacionados. Habilidade em planejar, executar e monitorar projetos de infraestrutura, incluindo o uso de metodologias de gerenciamento de projetos, dependendo das necessidades do cliente. Conhecimento em práticas de segurança da informação, compreensão de ameaças de segurança e as medidas para mitigá-las. Capacidade de analisar dados e métricas de desempenho da infraestrutura. Comunicar-se com clareza e eficácia com a equipe interna, fornecedores. Ser capaz de identificar e resolver problemas técnicos e operacionais de forma eficaz.

3.4. Atividades do Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços

3.4.1. O Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços deverá realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

3.4.1.1. Realizar as atividades de coordenação técnica e mediação das equipes de suporte à Infraestrutura e de Sustentação de Infraestrutura de TIC;

3.4.1.2. Coordenar a execução dos processos da gestão de mudanças, resolução de incidentes e problemas junto às demais equipes especializadas;

3.4.1.3. Acionar o suporte técnico de fornecedores com as quais a CONTRATANTE possuir contratos de garantia, suporte ou manutenção;

3.4.1.4. Monitorar dos Acordos de Níveis de Serviço;

3.4.1.5. Apoiar, conjuntamente com o Coordenador de Serviços de TI, na elaboração e manutenção do Catálogo de Serviços de TIC da CONTRATANTE;

3.4.1.6. Avaliar, manter e propor melhorias no processo de Base de Conhecimento da CONTRATANTE;

3.4.1.7. Identificar oportunidades de redução de custos de infraestrutura e propor o uso de novas ferramentas e tecnologias;

3.4.1.8. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE situações críticas decorrentes de falhas ou problemas na infraestrutura;

3.4.1.9. Certificar o registro correto de todas as informações relativas ao ambiente de TIC da CONTRATANTE, bem como mantê-lo sempre atualizado;

3.4.1.10. Mapear, aprimorar e/ou desenvolver, em conjunto com as demais equipes de nível III, as atividades de sustentação dos serviços de TIC da CONTRATANTE;

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

4. Equipe Especializada - Serviços Microsoft e Microsoft 365

4.1. Requisitos de Qualificação

4.1.1. **Formação:** Curso superior completo ou em andamento na área de TIC, ou curso superior com especialização em TIC

4.1.2. **Exames, Cursos e Certificações:**

4.1.2.1. AZ-900: Microsoft Certified: Azure Fundamentals;

4.1.2.2. MS-900: Microsoft 365 Certified: Fundamentals;

4.1.2.3. SC-900: Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals;

4.1.2.4. AZ-800/AZ-801: Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate;

4.1.2.5. MS-102: Microsoft 365 Certified: Administrator Expert, ou superior;

4.1.2.6. MS-203: Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate, ou superior

4.1.2.7. MS-700: Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate, ou superior; e ,

4.1.2.8. SC-400: Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate, ou superior.

4.1.3. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas, sendo que cada membro deverá possuir, no mínimo, **3 (três) certificações**.

4.1.4. **As qualificações e certificações da Equipe Especializada - Serviços Microsoft não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

4.1.5. **Experiência:** Mínimo de 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração e suporte de tecnologias Microsoft, incluindo Windows Server, Azure, Microsoft 365, SharePoint, Exchange; experiência em implementação e gerenciamento de ambientes Microsoft.

4.2. Conhecimentos e Habilidades

4.2.1. Conhecimentos em tecnologias Microsoft, incluindo Windows Server, Azure, Office 365, SharePoint, Exchange; experiência em administração de Active Directory, políticas de grupo e segurança em ambientes Microsoft; conhecimento em soluções de virtualização como Hyper-V; conhecimento em segurança da informação e conformidade em ambientes Microsoft.

4.2.2. Habilidades: Solução de problemas; habilidade em projetar e implementar soluções Microsoft personalizadas para atender às necessidades da organização; habilidade em migração de dados e aplicações para ambientes Microsoft em nuvem;

habilidade em colaborar efetivamente com equipes multidisciplinares; habilidade em fornecer suporte técnico especializado para usuários finais e equipes internas.

4.3. Atividades relacionadas

4.3.1. Os membros da Equipe Especializada – Serviços Microsoft deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

4.3.1.1. Executar as atividades relativas à instalação, configuração, manutenção e administração dos servidores Windows, serviços de domínio Active Directory, políticas de grupo e outras tecnologias relacionadas.

4.3.1.2. Implementar e gerenciar soluções em nuvem utilizando plataformas Microsoft Azure e Office 365.

4.3.1.3. Gerenciar serviços de correio eletrônico, colaboração e comunicação, como Exchange e SharePoint.

4.3.1.4. Monitorar a segurança dos sistemas Microsoft, implementando práticas de segurança da informação e garantindo conformidade com regulamentações aplicáveis.

4.3.1.5. Projetar e implementar soluções de virtualização usando tecnologias como Hyper-V e/ou VMWare;

4.3.1.6. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria;

4.3.1.7. Colaborar com equipes de desenvolvimento para integrar aplicativos com soluções Microsoft e garantir a interoperabilidade.

4.3.1.8. Participar na elaboração e implementação de estratégias de backup, recuperação e continuidade de negócios para sistemas Microsoft.

4.3.1.9. Manter-se atualizado com as atualizações e novas versões dos produtos Microsoft, avaliando seu impacto nos sistemas existentes e propondo atualizações quando necessário;

4.3.1.10. Configurar e gerenciar contas de usuário, grupos e permissões dentro do Microsoft 365.

4.3.1.11. Administrar serviços como Exchange Online, SharePoint Online e Teams.

4.3.1.12. Solucionar problemas relacionados ao Microsoft 365, como problemas de acesso, sincronização e configuração de aplicativos.

4.3.1.13. Implementar políticas de segurança, monitorar atividades suspeitas, configurar medidas de segurança como autenticação multifator e gerenciar certificados de segurança.

4.3.1.14. Manter o sistema Microsoft 365 atualizado com as últimas atualizações de segurança e funcionalidades. Realizar backup e recuperação de dados conforme necessário;

4.3.1.15. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria

5. Equipe Especializada – Arquitetura de Nuvem

5.1. Requisitos de Qualificação

5.1.1. **Formação**: Nível superior completo ou em andamento na área de TIC ou formação em qualquer área e Pós-graduação em Tecnologia da Informação ou área relacionada.

5.1.2. **Experiência:** Mínimo de 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração de ambientes de nuvem pública (por exemplo, AWS, Azure, Google Cloud); experiência em implementação e gerenciamento de soluções em nuvem; experiência em migração de sistemas para a nuvem; conhecimento em arquitetura de microsserviços e contêineres.

5.1.3. **Exames, Cursos e Certificações:**

5.1.3.1. AZ-104: Microsoft Certified: Azure Administrator Associate;

5.1.3.2. AZ-305: Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert;

5.1.4. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas, sendo que cada membro deverá possuir, no mínimo, **2 (duas) certificações**.

5.1.5. **As qualificações e certificações da Equipe Especializada – Arquitetura de Nuvem não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

5.2. Conhecimentos e Habilidades

5.2.1. Conhecimentos**:** Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT; profundo conhecimento em plataformas de nuvem como AWS, Azure, Google Cloud; conhecimento em arquitetura de microsserviços, contêineres (Docker, Kubernetes) e orquestração de contêineres; automação de infraestrutura usando ferramentas como Terraform, Ansible; segurança em ambientes de nuvem; integração contínua e entrega contínua (CI/CD) em ambientes de nuvem; conhecimento em redes em nuvem, balanceamento de carga, VPNs, VPCs.

5.2.2. Habilidades**:** Excelentes habilidades de comunicação; capacidade de projetar e implementar soluções escaláveis e altamente disponíveis em ambientes de nuvem; habilidade em diagnosticar e resolver problemas complexos em ambientes de nuvem; habilidade em colaborar efetivamente com equipes multidisciplinares; habilidade em liderar projetos de migração para a nuvem.

5.3. Atividades da Equipe

5.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas**:**

5.3.1.1. Definir arquiteturas de nuvem seguras, escaláveis e de alto desempenho para as necessidades da organização;

5.3.1.2. Desenvolver e implementar estratégias de migração para ambientes de nuvem, garantindo a segurança, disponibilidade e eficiência dos sistemas migrados;

5.3.1.3. Automatizar processos de provisionamento, configuração e escalabilidade de recursos na nuvem usando ferramentas como Terraform e Ansible;

5.3.1.4. Projetar e implementar arquiteturas de microsserviços e contêineres para aplicações distribuídas e altamente disponíveis;

5.3.1.5. Monitorar continuamente a segurança e o desempenho dos ambientes de nuvem, implementando práticas de DevSecOps;

5.3.1.6. Colaborar com equipes de desenvolvimento para facilitar a integração contínua e entrega contínua (CI/CD) em ambientes de nuvem;

5.3.1.7. Prover suporte técnico especializado para resolução de problemas complexos relacionados à infraestrutura em nuvem;

5.3.1.8. Manter-se atualizado com as últimas tendências e melhores práticas em tecnologias de nuvem, garantindo que a organização esteja sempre adotando soluções inovadoras e eficazes;

5.3.1.9. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria.

6. Equipe Especializada - Administração de Banco de Dados

6.1. Requisitos de Qualificação

6.1.1. **Formação**: Nível superior completo ou em andamento na área de TIC ou formação em qualquer área e pós-graduação em TIC.

6.1.2. **Experiência**: No mínimo 3 (três) anos, em atividades relacionadas à manutenção e validação de stored procedures, views, functions e triggers em bases de dados; manutenção de rotinas de backup e restore das bases de dados; manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação; fornecimento de suporte a sistemas de informação; manutenção da indexação de tabelas de bases de dados; manutenção de rotinas de auditoria em tabelas. No mínimo 3 (três) anos em atividades relacionadas a bancos de dados como MySQL, PostgreSQL, SQL Server, e outras plataformas.

6.1.3. **Exames, Cursos e Certificações**:

6.1.3.1. DP-300: Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate;

6.1.4. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas.

6.1.5. **As qualificações e certificações da Equipe Especializada - Administração de Banco de Dados não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

6.2. Conhecimentos e Habilidades

6.2.1. **Conhecimentos**: Bancos de dados MySQL, SQLServer e Postgresql; Gerenciamento, administração e otimização de banco de dados MySQL, SQLServer e Postgresql; Implementação de Projeto de banco de dados; Implementação, manutenção, monitoração e tunning do SGBD, SQLServer, Postgresql e MySQL; Implementação, manutenção e monitoramento de backup em SGBD SQLServer, Postgresql e MySQL; Migração de base de dados entre SGBDs distintos; Implementação de projeto de banco de dados; Utilização de linguagem SQL e PL/SQL Tuning de banco de dados MySQL, SQLServer e PostgreSQL criação de scripts em Script Shell, Perl ou outra linguagem de script, Alta disponibilidade de ambientes MySQL, SQLServer e Postgresql; ASM (Automatic storage management); Replicação de banco de dados.

6.3. Atividades do relacionadas

6.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

6.3.1.1. Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados;

6.3.1.2. Projeto, criação e teste do banco de dados inicial;

6.3.1.3. Gerenciamento da disponibilidade e performance de banco de dados;

6.3.1.4. Dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc;

6.3.1.5. Administração dos objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, sequências, snapshots e stored procedures, locks, para controle e segurança de sua utilização;

6.3.1.6. Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;

6.3.1.7. Execução de procedimentos com o objetivo de obter a melhor performance do banco de dados, como tunning, indexação, etc;

6.3.1.8. Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;

6.3.1.9. Geração de relatórios relacionados a performance e integridade do banco de dados;

6.3.1.10. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs);

6.3.1.11. Prover migração de dados entre SGBDS distintos, conforme necessidade do Contratante;

6.3.1.12. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com a checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela CONTRATANTE;

6.3.1.13. Manter os SGBDs em funcionamento, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

6.3.1.14. Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;

6.3.1.15. Participação na elaboração e implementa5âo de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;

6.3.1.16. Estabelecer e documentar políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados {BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário

6.3.1.17. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs;

6.3.1.18. Configurar os parâmetros necessários para a correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;

6.3.1.19. Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;

6.3.1.20. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

6.3.1.21. Monitorar a correta configuração dos objetos de banco de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

6.3.1.22. Realização de testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executá-los caso ocorram;

6.3.1.23. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados;

6.3.1.24. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;

6.3.1.25. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBDs;

6.3.1.26. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBDs,

6.3.1.27. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;

6.3.1.28. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBDs, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

6.3.1.29. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software;

6.3.1.30. Configurar perfis de acesso para os usuários que farão acesso a bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança logica do banco de dados;

6.3.1.31. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;

6.3.1.32. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação das áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

6.3.1.33. Subsidiar os servidores do Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;

6.3.1.34. Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs — PLSQL, shell scripts, DDL ou DML necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;

6.3.1.35. Elaborar auditorias de dados, consultas as bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;

6.3.1.36. Apoiar e participar da implementação dos processos bem como na mensuração dos indicadores;

6.3.1.37. Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de banco de dados

6.3.1.38. Monitoramento de desempenho, disponibilidade e performance de banco de dados;

6.3.1.39. Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas;

6.3.1.40. Monitoramento de volume de transações, usuários conectados, tempo de resposta, nível de concorrência etc.;

6.3.1.41. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria.

7. Equipe Especializada - Redes e Telefonia IP

7.1. Requisitos de Qualificação

7.1.1. **Formação**: Nível superior completo ou em andamento na área de TIC, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;

7.1.2. **Exames, Cursos e Certificações:**

7.1.2.1. Aruba Certified Switching Associate (ACSA);

7.1.2.2. Aruba Certified Network Security Associate (ACSA-NS);

7.1.2.3. Aruba Certified Mobility Professional (ACMP).

7.1.3. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá

cobrir todas as provas e certificações relacionadas, sendo que cada membro deverá possuir, no mínimo, **2 (duas) certificações**.

7.2. Conhecimentos e Habilidades

7.2.1. Experiência: no mínimo 3 (três) anos, em atividades relacionadas a consultoria e execução de projetos de estruturas e topologias de redes de datacenter e corporativas, LAN/WAN; no mínimo 3 (três) anos, em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF e correlatos), incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores e APs.

7.2.2. Conhecimentos: Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT e ITIL v3; Configuração e no gerenciamento de rede de computadores; Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas; Administração e segurança de redes sem fio; Elaboração e Implementação de Projetos de Rede; Instalação, manutenção e administração em Switches, Bridges, Routers, Access Point e Switches Wireless; Protocolos FCoE e ISCSI; Implantação e gerenciamento de redes IPV6; Software de Rede; Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213); Segurança de Rede; Gestão e configuração de protocolos de roteamento e Autonomous System (ASN); Implantação de solução de brechas de segurança;

7.3. Atividades relacionadas

7.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

7.3.1.1. Configurar e administrar switches (inclusive fibra) e roteadores, incluindo segmentação de rede por VLAN, IPv6, OSPF, EIGRP, RlPv2, Spanning Tree, HD1C, Frame Relay, VLAN, listas de controle de acesso (ACL) e VPN;

7.3.1.2. Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;

7.3.1.3. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade à infraestrutura de rede da CONTRATANTE.

7.3.1.4. Acompanhar a instalação, alteração e cancelamento de links WAN;

7.3.1.5. Prover suporte técnico nos casos de projetos de implantação das redes locais e de longa distância ou de novas soluções tecnológicas na infraestrutura da CONTRATANTE;

7.3.1.6. Manter organizado e inventariado os ativos de rede da CONTRATANTE;

7.3.1.7. Implementar, acompanhar e prover suporte aos serviços de Voice over Internet Protocol (VolP) e sistemas de Remote Monitoring (Rmon);

7.3.1.8. Executar, periodicamente, testes de vulnerabilidades conforme as melhores práticas de Segurança da Informação;

7.3.1.9. Executar o monitoramento proativo do tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes;

7.3.1.10. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas nas soluções ou em outras que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE;

7.3.1.11. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede;

7.3.1.12. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria.

8. Equipe Especializada - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (Virtualização)

8.1. Requisitos de Qualificação

8.1.1. **Formação**: Graduação completa ou em andamento na área de Tecnologia da Informação, Ciência da Computação ou campos relacionados.

8.1.2. **Exames, Cursos e Certificações**:

8.1.2.1. Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS) - Linux Foundation Certified Engineer (LFCE) e/ou Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) e Red Hat Certified Engineer (RHCE);

8.1.2.2. VMware Certified Advanced Professional (VCAP);

8.1.2.3. AZ-104: Microsoft Certified Azure Administrator Associate;

8.1.2.4. MD-102 - Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate;

8.1.2.5. MS-900: Microsoft 365 Certified: Fundamentals;

8.1.3. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas, sendo que cada membro deverá possuir, no mínimo, **2 (duas) certificações**.

8.1.4. As qualificações e certificações da Equipe Especializada - Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (Virtualização) não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.

8.1.5. Experiência: Mínimo de 3 (quatro) anos de experiência comprovada em administração de sistemas operacionais, virtualização e orquestração de servidores. Experiência prática em ambientes Windows Server, Linux (como Ubuntu, CentOS) e em plataformas de virtualização, como VMware vSphere, Microsoft Hyper-V.

8.2. Conhecimentos e Habilidades

8.2.1. **Conhecimentos**: Amplo conhecimento em sistemas operacionais Windows e Linux, incluindo configuração avançada e solução de problemas; proficiência em tecnologias de virtualização, arquiteturas de máquinas virtuais e conceitos de nuvem privada e pública; compreensão sólida de orquestração de servidores e ferramentas como Kubernetes, Docker Swarm ou OpenStack.

8.2.2. **Habilidades**: Habilidade em projetar, implementar e administrar ambientes virtualizados de alta disponibilidade e escalabilidade; habilidade em otimizar o desempenho de sistemas operacionais e máquinas virtuais; experiência em automação de processos operacionais usando ferramentas como Puppet, Ansible ou Chef; habilidade em monitorar, diagnosticar e resolver problemas complexos em ambientes virtualizados; Capacitação em administração de sistema VDI (Virtual Desktop Interface), em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente do CONTRATANTE, comprovado por treinamento oficial com fabricante fornecedor da tecnologia;

8.3. Atividades relacionadas

8.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

8.3.1.1. Administrar sistemas operacionais Windows e Linux, incluindo configuração, aplicação de patches, atualizações de segurança e resolução de problemas;

8.3.1.2. Projetar, implementar e administrar ambientes de virtualização usando tecnologias como VMware vSphere, Microsoft Hyper-V ou soluções baseadas em KVM;

8.3.1.3. Configurar e gerenciar orquestração de servidores utilizando ferramentas como Kubernetes, Docker Swarm ou OpenStack para automação e alta disponibilidade;

8.3.1.4. Desenvolver e implementar políticas de segurança para sistemas operacionais e ambientes virtualizados, garantindo a integridade dos dados e a conformidade com as regulamentações;

8.3.1.5. Implementar procedimentos de backup e recuperação para sistemas operacionais e máquinas virtuais, assegurando a continuidade dos serviços em caso de falhas;

8.3.1.6. Colaborar com equipes de desenvolvimento para garantir a compatibilidade de aplicativos com os sistemas operacionais e ambientes virtualizados;

8.3.1.7. Avaliar regularmente a segurança, desempenho e capacidade dos sistemas operacionais e ambientes virtualizados, propondo melhorias e atualizações conforme necessário;

8.3.1.8. Prestar suporte técnico avançado para solucionar problemas complexos em sistemas operacionais e ambientes virtualizados, garantindo a estabilidade e eficiência operacional;

8.3.1.9. Administrar ambientes de armazenamento de dados considerando principalmente a questão de escalabilidade, desempenho e confiabilidade dos storages;

8.3.1.10. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria.

9. Equipe Especializada - Backup e Armazenamento de Dados

9.1. Requisitos de Qualificação

9.1.1. Formação: Nível superior completo ou em andamento na área de TIC ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TIC.

9.1.2. Exames, Cursos e Certificações:

9.1.2.1. AZ-104: Microsoft Certified: Azure Administrator Associate, ou superior.

9.1.3. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos** deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas.

9.1.4. **As qualificações e certificações da Equipe Especializada – Backup e Armazenamento de Dados não podem ser aproveitados para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

9.1.5. Experiência: Mínimo de 3 (três) anos de experiência comprovada em administração de sistemas de backup, recuperação de desastres e tecnologias de armazenamento de dados em larga escala. Experiência prática em soluções de armazenamento em nuvem, como AWS S3 ou Azure.

9.2. Conhecimentos e Habilidades

9.2.1. **Conhecimentos**: Conhecimento profundo em tecnologias de backup e recuperação, incluindo backup incremental, diferencial e completo; compreensão sólida de arquiteturas de armazenamento de dados, incluindo SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage); familiaridade com soluções de armazenamento em nuvem e conceitos de armazenamento definido por software (SDS).

9.2.2. **Habilidades**: Habilidade em implementar e administrar soluções de backup corporativas, como Veeam Backup & Replication ou Commvault ou Veritas; habilidade em configurar e otimizar armazenamento de dados para alta disponibilidade e desempenho; experiência em recuperação de desastres e elaboração de políticas de retenção de dados; habilidade em automatizar processos de backup e recuperação usando scripts e ferramentas de automação.

9.3. Atividades do Relacionadas

9.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

9.3.1.1. Administrar sistemas de backup e recuperação, incluindo configuração, monitoramento e resolução de problemas em ambientes locais e em nuvem;

9.3.1.2. Projetar, implementar e otimizar arquiteturas de armazenamento de dados para garantir alta disponibilidade, desempenho e segurança;

9.3.1.3. Configurar e gerenciar soluções de armazenamento em nuvem para backup e recuperação de dados, assegurando a integridade e confidencialidade das informações;

9.3.1.4. Desenvolver políticas de backup e retenção de dados, considerando os requisitos de conformidade e segurança da organização;

9.3.1.5. Realizar testes regulares de recuperação de desastres para garantir a eficácia dos procedimentos de backup e a capacidade de restaurar sistemas e dados rapidamente em caso de falha;

9.3.1.6. Colaborar com equipes de segurança da informação para implementar medidas de proteção avançadas, como criptografia de dados em repouso e em trânsito;

9.3.1.7. Prover suporte técnico especializado para resolver problemas complexos relacionados a backup, recuperação e armazenamento de dados, garantindo a continuidade dos serviços e a segurança das informações;

9.3.1.8. Avaliar regularmente a eficácia das soluções de backup e armazenamento, propondo melhorias e atualizações conforme necessário para acompanhar as mudanças nas necessidades da organização;

9.3.1.9. Atuar na prática de Gestão de Incidentes, através do escalonamento de tickets pelo Suporte e Atendimento ao Usuário – Presencial (Nível II) ou por solicitação do Serviço de Monitoria.

10. Equipe Especializada - Segurança da Informação

10.1. Requisitos de Qualificação

10.1.1. Formação: Nível superior completo ou em andamento na área de TIC, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;

10.1.2. Experiência: No mínimo 3 (três) anos de experiência professional na área de tecnologia da informação, atividades relacionadas a consultoria e projetos de implementação de segurança de redes, elaboração de política de segurança corporativa e análise com ações de mitigação de vulnerabilidades e incidentes de segurança;

10.1.3. **Exames, Cursos e Certificações**:

10.1.3.1. AZ-500: Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate;

10.1.3.2. SC-100: Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert;

10.1.3.3. Certificação Cisco CCNA Security **e/ou** Cisco CCNP Security e/ou Certificação COMPTIA Security+ **e/ou** Certified Ethical Hacking (EC-Council);

10.1.4. A qualificação da equipe, considerando o quantitativo definido no **Termo de Referência – Tabela 3 - Equipes Especializadas e Quantitativos Mínimos**, deverá cobrir todas as provas e certificações relacionadas.

10.1.5. **As qualificações e certificações da Equipe Especializada - Segurança da Informação não podem ser aproveitadas para os requisitos de qualificação das demais equipes e posições descritas neste anexo.**

10.2. Conhecimentos e Habilidades

10.2.1. Boas práticas de Tratamento de Incidentes de Segurança; Configuração, administração, instalação e hardening de servidores Linux e Windows; Instalação, configuração e administração de VPNs; Instalação, configuração e administração de ferramenta de NAC; Administração de Firewall; Administração e configuração de analisadores de log; Implementação, análise e realização de testes de vulnerabilidades, com aplicação das correções necessárias nos ambientes; Verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura; Homologação de soluções de segurança; Atuação na área de Resposta a incidentes; Administração completa da solução de antivírus da CONTRATANTE; Elaboração e implantação de procedimentos de computação forense e controle de acessos; Análise e correlação de logs; Elaboração de relatórios de segurança; Analise e configuração de ferramentas antispam; Utilização e aplicação das normas ISO/IEC 27001, 27002, 27005 e NBR 15999-1; Implantação de solução de brechas de segurança.

10.3. Atividades relacionadas

10.3.1. Todos os integrantes da equipe deverão realizar, **em lista não exaustiva**, as atividades abaixo relacionadas:

10.3.1.1. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio da CONTRATANTE, quando necessário;

10.3.1.2. Executar, com o apoio da CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações;

10.3.1.3. Gerenciar, com o apoio da CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações;

10.3.1.4. Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio da CONTRATANTE;

10.3.1.5. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE;

10.3.1.6. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados.

10.3.1.7. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC.

10.3.1.8. Prover suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.

10.3.1.9. Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos.

10.3.1.10. Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios da CONTRATANTE.

10.3.1.11. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação;

10.3.1.12. Gerar e consolidar para a CONTRATANTE, os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.)

10.3.1.13. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.;

10.3.1.14. Apoiar o CONTRATANTE na implantação, consolidação e administração de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC

10.3.1.15. Administrar a solução de antivírus corporativo, com a configuração de estações, remoções de vírus e resolução de problemas, e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pela CONTRATANTE;

10.3.1.16. Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento da solução, ou outras que porventura venham a sem implementadas pela CONTRATANTE;

10.3.1.17. Administrar solução contra ameaças persistentes, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs (Advanced Persistent Threats), que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE;

10.3.1.18. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo;

10.3.1.19. Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação;

10.3.1.20. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense;

10.3.1.21. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais;

10.3.1.22. Apoiar o CONTRATANTE em projetos e/ou atividades de conscientização e palestras em segurança da informação;

10.3.1.23. Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC;

10.3.1.24. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação;

10.3.1.25. Executar os processos relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;

10.3.1.26. Garantir o emprego das melhores práticas do mercado em relação ao tema de segurança da informação e envidar os esforços para mitigar incidentes relacionados à segurança;

10.3.1.27. Desenvolver, revisar e controlar a documentação dos processos e instruções estabelecidos para a segurança de informação da SEFAZ;

10.3.1.28. Acompanhar as estatísticas e investigar incidentes de segurança ou incidentes mais críticos;

10.3.1.29. Analisar a ocorrência de sistemas atingidos por incidentes de segurança, avaliando as causas da ocorrência, para eliminação e prevenção de novos incidentes;

10.3.1.30. Atuar na análise dos casos de falhas de segurança (vírus, invasão, etc.), a fim de identificar motivos e estudar soluções para evitar reincidências;

10.3.1.31. Atuar no desenvolvimento de projetos técnicas de prevenção relativos à segurança da informação, definindo ferramentas, políticas e formas de conscientização da CONTRATANTE, de manter a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações;

10.3.1.32. Definir e validar as ferramentas de controle de acesso aos sistemas da CONTRATANTE;

11. Consultoria Técnica Especializada

11.1. Infraestrutura

11.1.1. Requisitos de Qualificação

11.1.1.1. Formação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério

da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

11.1.1.2.Experiência:

11.1.1.2.1. Atuação em atividades de arquitetura, administração, implementação, e evolução de componentes de Datacenters com VMWare, Windows, Linux, Firmawares, Storages, Switches (LAN/SAN), Appliances, Firewalls, Proxies, e integrações diversas;

11.1.1.2.2. Atuação em análise e implementação de projeto através de Estudo Técnico Preliminar;

11.1.1.2.3. Conhecimento de protocolos, segmentação, MPLS, QoS, VoIP, e demais processos de arquitetura de redes e segurança;

11.1.1.2.4. Conhecimento na administração de plataformas de virtualização e Azure;

11.1.1.2.5. Possuir inglês intermediário;

11.1.1.2.6. No mínimo 6 (seis) anos de atuação em atividades e/ou serviços relacionados à infraestrutura de TIC, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS e respectivo “Curriculum Vitae“.

11.1.1.3.Exames, Cursos e Certificações:

11.1.1.3.1. Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou Aruba Certified Switching Associate (ACSA);

11.1.1.3.2. MS-102: Microsoft 365 Certified: Administrator Expert, ou superior;

11.1.1.3.3. AZ-104: Microsoft Certified: Azure Administrator Associate;

11.1.1.3.4. VMware Certified Advanced Professional (VCAP).

11.1.2. **Atividades relacionadas**

11.1.2.1.Definir e implementar soluções técnicas de acordo com as tecnologias empregadas e requisitos especificados pela CONTRATANTE;

11.1.2.2.Compreender a arquitetura de redes e segmentação utilizada na organização, adaptar-se a ela e propor pontos de melhoria;

11.1.2.3.Construir soluções para Datacenter com conceitos de alta disponibilidade, cluster, replicação assíncrona, confiabilidade, integridade e disponibilidade, para provimento de serviços essenciais à CONTRATANTE, tais quais VPN, e-mail, autenticação, armazenamento e compartilhamento seguro de informações, resiliência de dados, replicação, monitoração de redes, backup, prevenção e detecção de intrusão;

11.1.2.4.Prover a sustentação dos ecossistemas de aplicações, serviços em ambientes on-premises e hospedados em nuvem privada;

11.1.2.5.Outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente.

11.2. Redes

11.2.1. **Requisitos de Qualificação**

11.2.1.1. **Formação**: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

11.2.1.2. **Experiência:**

11.2.1.2.1. Atuação em monitoria, análise e diagnostico para implementação de soluções e/ou melhorias.

11.2.1.2.2. Possuir inglês intermediário;

11.2.1.2.3. No mínimo 6 (seis) anos de atuação em atividades e/ou serviços relacionados à infraestrutura de redes, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS e respectivo “Curriculum Vitae“.

11.2.1.3. **Exames, Cursos e Certificações**

11.2.1.3.1. Aruba Certified Switching Professional (ACSP);

11.2.1.3.2. Aruba Certified Mobility Professional (ACMP);

11.2.1.3.3. Aruba Certified ClearPass Expert (ACCX);

11.2.1.3.4. Aruba Certified Design Expert (ACDX).

11.2.1.4. **Atividades relacionadas**

11.2.1.4.1. Definir e implementar soluções técnicas de acordo com as tecnologias empregadas e requisitos especificados pela CONTRATANTE;

11.2.1.4.2. Analisar e compreender a arquitetura de redes e segmentação utilizada na organização, adaptar-se a ela e propor pontos de melhoria;

11.2.1.4.3. Atuar na análise e implementação de projeto através de Estudo Técnico Preliminar;

11.2.1.4.4. Apoiar na construção de especificações técnicas para aquisições de soluções de rede e/ou na avaliação do dimensionamento dos links de dados, sugerindo melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda (Internet, Intranet, rede privada, etc.);

11.2.1.4.5. Elaborar e/ou revisar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN, scripts (automação ou monitoramento) e/ou procedimentos técnicos para soluções em uso;

11.2.1.4.6. Administrar, atualizar, configurar e/ou manter soluções de aceleração e/ou balanceamento de tráfego;

11.2.1.4.7. Garantir a monitoria contínua do desempenho da rede, utilizando ferramentas de monitoramento e análise para identificar possíveis problemas, como congestionamento de tráfego, falhas de hardware ou tentativas de intrusão;

11.2.1.4.8. Atuar de forma proativa através de prognósticos e implementação de correções necessárias à disponibilidade do serviço de rede;

11.2.1.4.9. Outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente.

11.3. Segurança da Informação

11.3.1. **Requisitos de Qualificação**

11.3.1.1.**Formação**: Nível superior completo na área de TIC, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade.

11.3.1.2.**Experiência:**

11.3.1.2.1. Experiência em boas práticas de Tratamento de Incidentes de Segurança;

11.3.1.2.2. Conhecimento das normas ISSO/IEC 27000, 27002, 27005;

11.3.1.2.3. Inglês fluente;

11.3.1.2.4. No mínimo 6 (seis) anos de experiência profissional na área de tecnologia da informação, com atividades relacionadas à consultoria e projetos de implementação de segurança da informação, elaboração de política de segurança corporativa e análise com ações de mitigação de vulnerabilidades e tratamento de incidentes relacionados à segurança da informação, comprovados na Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS e respectivo “Curriculum Vitae“.

11.3.1.3.**Exames, Cursos e Certificações:**

11.3.1.3.1. Certificação Cisco CCNA ou CCNP Security;

11.3.1.3.2. Certificação Offensive Security Certified Professional (OSCP);

11.3.1.3.3. Certificação COMPTIA Secutity+ ou CISSP – Certified Information Systems Security Professional;

11.3.1.3.4. Proficiência nas ferramentas da suíte Microsoft Defender, Azure Sentinel e Threat Vulnerability Manager.

11.3.2. **Atividades relacionadas:**

11.3.2.1.Definir e implementar soluções técnicas de acordo com as tecnologias empregadas e requisitos especificados pela CONTRATANTE;

11.3.2.2.Prover a sustentação dos ecossistemas de aplicações, serviços em ambientes on-premises e hospedados em nuvem privada;

11.3.2.3.Prover a sustentação, administração e suporte das atividades inerentes às plataformas de segurança da informação no ambiente de TI da CONTRATANTE, incluindo seus serviços e sistemas, a avaliação contínua, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidade, análise de códigos (seguindo as melhores práticas de codificação segura), homologação de soluções de segurança, elaboração e implantação de computação forense, além de apoiar na execução de atividades forenses, controle de acessos e demais serviços relacionados à segurança da informação;

11.3.2.4. Administrar todos os sistemas e respectivos componentes referentes à segurança da informação da CONTRATANTE, como sistemas de firewall, sistemas de prevenção à intrusão (IPS), rede virtual privada (VPN), dentre outros;

11.3.2.5. Colaborar na elaboração, revisão e atualização da Política de Segurança da Informação (PSI) e Plano de Continuidade de Negócios (PCN), dentre outros;

11.3.2.6. Colaborar na elaboração da análise de riscos, sugerindo melhorias para a arquitetura de segurança estabelecida e a constante prevenção de incidentes de segurança da informação;

11.3.2.7. Suportar a análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes;

11.3.2.8. Analisar a viabilidade e impacto de segurança na disponibilização de novos serviços e sistemas de TI, além da detecção de falhas ou vulnerabilidades no ambiente computacional da CONTRATANTE;

11.3.2.9. Implementar melhorias de desempenho, integração com ferramentas afins, autenticação de usuários e resolução de problemas no contexto do ambiente de segurança da informação da CONTRATANTE;

11.3.2.10. Auxiliar na implementação de políticas, processos e procedimentos de segurança da informação determinados pela CONTRATANTE, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaçasse minimizando o risco no uso do ambiente;

11.3.2.11. Outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente.

ANEXO B – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Indicador	Nome	Unidade de Medida	Prioridade					Definição
			1	2	3	4	5	
INS01	Tempo para início de atendimento (TIA)	Hora	Em até 30 min.	Em até 30 min.	Em até 30 min.	Em até 30 min.	Em até 30 min.	O tempo para início de atendimento (TIA) é o tempo transcorrido desde o registro do ticket na ferramenta ITSM até a sua captura pelo técnico responsável.
INS02	Tempo Máximo para Solução de Requisições de Serviço (TMSRS)	Hora	Em até 1h	Em até 3h	Em até 4h	Em até 8h	Em até 24h ou em data específica ou programada	O Tempo Máximo para Solução de Requisições de Serviço (TMSRS) é o tempo transcorrido desde o registro do ticket da requisição de serviço na ferramenta ITSM até a sua solução no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários conforme Tabela 4 – Janela de Operação dos Serviços deste Termo de Referência, não será considerado para efeito do cálculo do TMSRS.
INS03	Tempo Máximo para Solução de Incidentes (TMSI)	Hora	Em até 2h	Em até 3h	Em até 4h	Em até 8h	Em até 24h ou em data específica ou programada	O Tempo Máximo para Solução de Incidentes (TMSI) é o tempo transcorrido desde o registro do ticket de incidente na ferramenta ITSM até a sua solução no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários conforme Tabela 4 – Janela de Operação dos Serviços deste Termo de Referência, não será considerado para efeito do cálculo do TMSI.

INS04	Total de Soluções Documentadas com Vínculo para a Base de Conhecimento (TSDBC)	Percentual	100%	Total de tickets resolvidos com base em documentação publicada na Base de Conhecimento (TSDBC) dividido pelo total de tickets (TT) resolvidos, durante o período de apuração, multiplicado por 100. **(TSDBC / TT) x 100**
INS05	Total de Tickets Tratados com Sucesso (TTTS)	Percentual	95%	Total de tickets resolvidos definitivamente dividido pelo total de tickets resolvidos (TT), durante o período de apuração, multiplicado por 100. **(TCTS / TT) x 100**
INS06	Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	Percentual	90%	Total de respostas para os atendimentos com avaliação positiva, medidos através de Pesquisa de Satisfação, dividido pelo total de respostas (TR), durante o período de apuração, multiplicado por 100. **(ISU/TR) * 100**
INS07	Requisições de Mudança Realizadas com Sucesso (RDMS)	Percentual	95%	Total de Requisições de Mudança Realizadas com Sucesso (RDMs) dividido pelo Total de Requisições de Mudança (TRDM), durante o período de apuração, multiplicado por 100. **(RDMS/TRDM) * 100**

INS08	Disponibilidade de Serviços, considerando o período de 24h por dia, 7 dias por semana (DS)	Percentual	99,00%	Indicador calculado **por serviço**, excetuando-se para este cálculo paradas ocasionadas por: - Manutenção preventiva programada; - Falta de energia elétrica; - Rompimento de links de comunicação; - Motivos de força maior, reconhecidos pela legislação; - Problemas ocasionados por erro de programa em software aplicativo ou problema de base de dados; - Paradas para recuperação (restore) da base de dados ou cópias de segurança (backup). **DS = (TT-DT)/TT x 100**, onde: DS: Disponibilidade do Serviço TT: Tempo total do Período DT: Tempo de parada.

ANEXO C – AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC

1. Infraestrutura de Armazenamento e Processamento

1.1. Windows Servers: 342;
1.2. Windows Server: 83 (sem agente);
1.3. Linux: 70;
1.4. Ambiente VDI: 2.000 usuários;
1.5. Storages: 5;
1.6. Fitotecas: 2;

2. Infraestrutura de Segurança

2.1. Firewall NGFW - Solução Fortinet
2.2. Appliances (Datacenter): 4;
2.3. Azure: 4;
2.4. Appliances Físicos (Interior): 47;

3. Infraestrutura de Microinformática

3.1. Desktops: 1930;
3.2. Estações thin-client: 300;
3.3. Laptops: 400;
3.4. Impressoras: 300;
3.5. Infraestrutura de Rede – LAN:
  3.5.1. Switch core: 04;
  3.5.2. Switches de distribuição: 130;
  3.5.3. Controladoras Wireless: 2;
  3.5.4. Access Point: 265;

4. Infraestrutura de Rede – WAN

4.1. Rede ADSL: 47;
4.2. Redes PROCERGS: 02;

5. Infraestrutura de Software

5.1. AD Federation Services: 02;
5.2. Web Application Proxy: 02;
5.3. Sistemas Web SEFAZ-RS: 80;
5.4. Qlik Server: 04;
5.5. Moodle: 03;
5.6. TraceGP: 01;
5.7. 4biz: 01;
5.8. Netbackup 8.1: 02;
5.9. File Server: 40;
5.10. AD, DHCP, DNS, DFS: 70;
5.11. System Center (SCOM, SCVMM, SCCM, SCSM, SCORCH): 10;
5.12. Exchange Server: 06;
5.13. SQL Server: 28;
5.14. Hyper-V: 50;
5.15. VMware: 30;
5.15. OPMON: 03;

6. Serviços Azure

6.1. Microsoft Sentinel;
6.2. Microsoft 365 Defender;

6.3. Microsoft Purview;

7. Usuários AD

7.1. Usuários Tier 2: 2511;
7.2. Usuários Tier 2 - Adm: 24;
7.3. Usuários Tier 1: 144;
7.4. Usuários Tier 0: 21;
7.5. Usuários Azure: 47;
7.6. Usuários Dev: 51;
7.7. Aplicações: 225;

ANEXO D – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E HISTÓRICO DE QUANTITATIVO DE TICKETS

Mês/Ano	N1	N2	N3	Total de Tickets
Jan/23	1.298	72	391	**1.761**
Fev/23	1.074	87	377	**1.538**
Mar/23	1.112	132	538	**1.782**
Abr/23	1.149	136	440	**1.725**
Mai/23	1.363	141	614	**2.118**
Jun/23	1.410	247	648	**2.305**
Jul/23	1.021	386	690	**2.097**
Ago/23	1.166	372	529	**2.067**
Set/23	1.097	388	749	**2.234**
Out/23	866	358	597	**1.821**
Nov/23	675	300	538	**1.513**
Dez/23	658	274	458	**1.390**

Totais	**12.889**	**2.893**	**6.569**	**22.351**

Portfólio	Serviço	Oferta	Tipo	Prioridade	Total de Tickets
DETIC	4Biz	Alterar aprovador do 4Biz	Requisição	1	14
DETIC	Acesso Internet	Acessar a internet	Requisição	5	149
DETIC	Acesso Internet	Alterar ou Revogar permissão de acesso à internet	Requisição	5	33
DETIC	Acesso Internet	Liberar acesso a site bloqueado	Requisição	5	233
DETIC	Acesso Internet	Reportar lentidão ou indisponibilidade da internet	Incidente	2	221
DETIC	Acesso Remoto	Acessar desktop virtual (VDI)	Requisição	3	249
DETIC	Acesso Remoto	Acessar estação de trabalho (Acesso Remoto)	Requisição	3	831
DETIC	Acesso Remoto	Reportar erro na estação de trabalho (Acesso Remoto)	Incidente	2	862
DETIC	Acesso Remoto	Reportar erro no desktop virtual (VDI)	Incidente	2	745
DETIC	Acesso Remoto	Revogar acesso à estação de trabalho (Acesso Remoto)	Requisição	2	6
DETIC	Acesso Remoto	Revogar acesso ao desktop virtual (VDI)	Requisição	2	10
DETIC	Arquivos e Pastas	Conceder ou revogar permissão de acesso a pastas departamentais	Requisição	2	703

DETIC	Arquivos e Pastas	Criar pasta compartilhada	Requisição	4	33
DETIC	Arquivos e Pastas	Mapear pasta da rede	Requisição	4	132
DETIC	Arquivos e Pastas	Reportar erro no acesso a arquivos e pastas departamentais	Incidente	2	112
DETIC	Backup	Restaurar cópia de segurança	Requisição	4	21
DETIC	Banco de Dados	Conceder ou Revogar permissão de acesso	Requisição	4	35
DETIC	Certificação Digital	Instalar ou configurar certificado digital	Requisição	2	221
DETIC	Certificação Digital	Reportar erro com certificado digital	Incidente	2	139
DETIC	Correio Eletrônico	Adicionar ou Deletar usuário em Lista de Endereços	Requisição	4	22
DETIC	Correio Eletrônico	Alterar endereço do e-mail departamental	Requisição	3	13
DETIC	Correio Eletrônico	Alterar Usuário em Grupo de Distribuição	Requisição	3	15
DETIC	Correio Eletrônico	Conceder ou revogar permissão de acesso ao e-mail departamental	Requisição	3	514
DETIC	Correio Eletrônico	Criar e-mail de usuário	Requisição	2	25
DETIC	Correio Eletrônico	Criar e-mail Departamental	Requisição	2	67
DETIC	Correio Eletrônico	Criar Grupo de Distribuição	Requisição	4	3
DETIC	Correio Eletrônico	Desabilitar e-mail de usuário	Requisição	2	4
DETIC	Correio Eletrônico	Desabilitar e-mail Departamental	Requisição	2	26

DETIC	Correio Eletrônico	Outro - Exchange-Office 365	Requisição	2	15
DETIC	Correio Eletrônico	Reportar erro ou indisponibilidade do e-mail	Incidente	2	293
DETIC	Eventos, Reuniões e Treinamentos	Solicitar apoio na preparação de eventos, reuniões e treinamentos	Requisição	5	10
DETIC	Impressoras	Instalar ou configurar impressora	Requisição	3	142
DETIC	Impressoras	Reportar erro do serviço de impressão/digitalização	Incidente	2	204
DETIC	Microsoft Teams	Estender área de armazenamento de grupo do Teams	Requisição	5	40
DETIC	Microsoft Teams	Habilitar chat corporativo com áudio e vídeo	Requisição	5	45
DETIC	Microsoft Teams	Outro - Microsoft Teams	Requisição	5	7
DETIC	Microsoft Teams	Reportar erro no chat corporativo	Incidente	2	265
DETIC	Rede e WI-FI	Instalar, Alterar ou Ativar Ponto de Rede	Requisição	5	84
DETIC	Rede e WI-FI	Reportar erro em Redes e Links	Incidente	2	203
DETIC	Rede e WI-FI	Solicitar Acesso ao Wi-Fi	Requisição	4	231
DETIC	Rede e WI-FI	Solicitar cabo de rede	Requisição	5	17
DETIC	Segurança da Informação	Alterar configurações de Pastas	Requisição	4	14
DETIC	Segurança da Informação	Auditar informações	Requisição	5	5
DETIC	Segurança da Informação	Criar Usuário(s) com Elevação de Privilégios	Requisição	1	4

DETIC	Segurança da Informação	Outro - Segurança	Requisição	5	33
DETIC	Segurança da Informação	Reportar Incidente de Segurança da Informação	Incidente	1	27
DETIC	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Ambiente de Aplicação	Requisição	5	1
DETIC	Sharepoint	Estender área de armazenamento	Requisição	3	2
DETIC	Sharepoint	Outro - Sharepoint	Requisição	5	11
DETIC	Sharepoint	Reportar erro em site do sharepoint	Incidente	2	18
DETIC	Sistemas e Aplicativos	Homologar nova aplicação	Requisição	5	51
DETIC	Sistemas e Aplicativos	Instalar, desinstalar, atualizar ou configurar aplicativo	Requisição	3	1875
DETIC	Sistemas e Aplicativos	Reportar erro em sistemas ou aplicativos	Incidente	2	573
DETIC	SOE WEB	Alterar senha ou renovar acesso	Requisição	2	109
DETIC	SOE WEB	Cadastrar usuário no ambiente IBM PROCERGS (Cliente SEFA)	Requisição	2	11
DETIC	SOE WEB	Criar acesso aos sistemas PROCERGS	Requisição	2	36
DETIC	Suporte a Equipamentos	Configurar Câmeras de Segurança	Requisição	5	12
DETIC	Suporte a Equipamentos	Configurar Microcomputador, Notebook, Thin Client ou Projetor	Requisição	5	469
DETIC	Suporte a Equipamentos	Configurar Monitor no VDI	Requisição	5	17
DETIC	Suporte a Equipamentos	Informar a devolução de equipamentos de TI	Requisição	5	62

DETIC	Suporte a Equipamentos	Recolher equipamentos de TI	Requisição	5	109
DETIC	Suporte a Equipamentos	Reportar erro em equipamentos de TI	Incidente	3	604
DETIC	Suporte a Equipamentos	Solicitar equipamento de TI	Requisição	5	653
DETIC	Usuários e Grupos	Alterar (resetar) senha de usuário	Requisição	2	339
DETIC	Usuários e Grupos	Alterar a configuração da autenticação de duplo fator	Requisição	2	179
DETIC	Usuários e Grupos	Alterar informações da conta de usuário	Requisição	2	811
DETIC	Usuários e Grupos	Alterar informações da conta de usuário - Desligamento	Requisição	5	13
DETIC	Usuários e Grupos	Bloquear/Desativar conta de usuário	Requisição	1	191
DETIC	Usuários e Grupos	Bloquear/Desativar conta de usuário - Desligamentos	Requisição	5	12
DETIC	Usuários e Grupos	Criar conta de usuário	Requisição	1	491
DETIC	Usuários e Grupos	Criar grupo de usuários	Requisição	4	24
DETIC	Usuários e Grupos	Desbloquear conta de usuário	Requisição	2	233
DETIC	Usuários e Grupos	Esclarecer dúvidas	Requisição	5	47
DETIC	Usuários e Grupos	Incluir ou remover usuário(s) de um grupo	Requisição	3	322
DETIC	Usuários e Grupos	Reativar conta de usuário	Requisição	1	52
DETIC	Usuários e Grupos	Reportar incidente após alteração de senha	Incidente	2	29

Portfólio	Serviço	Oferta	Tipo	Prioridade	Total de Tickets
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Auditar o Active Directory (AD)	Requisição	4	1494
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Criar Conta de Serviço	Requisição	2	18
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Gerenciar Group Policies (GPOs)	Requisição	2	3
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Gerenciar Scripts para Automação do Active Directory (AD)	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Outro - Active Directory	Requisição	5	10
DETIC - Serviços Técnicos	Active Directory	Reportar incidente no Active Directory (AD)	Incidente	1	2
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Administrar DirSync	Requisição	3	1
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Atribuir usuário em grupo com privilégios (PIM)	Requisição	2	10
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Gerenciar Documentação do Serviço do Azure	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Gerenciar Recursos do Azure	Requisição	5	54
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Outro - Azure	Requisição	5	20
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Reportar erro na Infraestrutura do Dynamics 365 e Power Plataform	Incidente	2	7
DETIC - Serviços Técnicos	Azure	Reportar Incidente no Azure	Incidente	3	2
DETIC - Serviços Técnicos	Backup	Configurar job de backup	Requisição	4	2

DETIC - Serviços Técnicos	Backup	Gerenciar Ambiente de Backup	Requisição	4	99
DETIC - Serviços Técnicos	Backup	Outro - Backup	Requisição	4	36
DETIC - Serviços Técnicos	Backup	Reportar Incidente no Serviço de Backup	Incidente	2	6
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Criar Banco de Dados	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Gerenciar a Performance do Ambiente de Banco de Dados	Requisição	4	1
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Gerenciar Acesso ao Banco de Dados	Requisição	3	21
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Gerenciar Configurações de Job (SQL Agent)	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Outro - Banco de Dados	Requisição	5	53
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Reportar Incidente no Serviço de Banco de Dados	Incidente	2	12
DETIC - Serviços Técnicos	Banco de Dados	Sustentação - Gerenciar Alertas do Ambiente de Banco de Dados	Incidente	3	1
DETIC - Serviços Técnicos	Chatbot	Finalizado com Sucesso	Requisição	5	7
DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Auditar Informações de Caixa Postal	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Gerenciar Caixa Postal Corporativa	Requisição	3	4
DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Liberar E-mail do Lixo Eletrônico	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Mover Caixa Postal	Requisição	3	2
DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Outro - Exchange-Office 365	Requisição	5	13

DETIC - Serviços Técnicos	Correio Eletrônico	Reportar Incidente no Office 365 Exchange	Incidente	2	2
DETIC - Serviços Técnicos	Datacenter e Infraestrutura	Gerenciar Equipamentos do Datacenter	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Datacenter e Infraestrutura	Gerenciar Infraestrutura	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	DHCP	Configurar DHCP Relay	Requisição	4	5
DETIC - Serviços Técnicos	DHCP	Outro - DHCP	Requisição	4	32
DETIC - Serviços Técnicos	DHCP	Reportar Incidente no Serviço de DHCP	Incidente	2	2
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Configurar Conditional Forwarder	Requisição	4	1
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Criar Zona de DNS	Requisição	4	4
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Gerenciar Documentação do Serviço de DNS	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Gerenciar Registros no DNS	Requisição	4	46
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Outro - DNS	Requisição	5	11
DETIC - Serviços Técnicos	DNS	Reportar Incidente no Serviço de DNS	Incidente	1	1
DETIC - Serviços Técnicos	File Server	Gerenciar Arquivos e Pastas	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	File Server	Gerenciar Quota de Disco	Requisição	3	1
DETIC - Serviços Técnicos	File Server	Outro - File Server	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	Firewall	Configurar Regra de Acesso	Requisição	2	3

DETIC - Serviços Técnicos	Firewall	Configurar VPN Site-to-Site	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	Firewall	Liberar Endereço IP	Requisição	2	2
DETIC - Serviços Técnicos	Firewall	Outro - Firewall	Requisição	5	21
DETIC - Serviços Técnicos	Firewall	Reportar Incidente de Firewall	Incidente	1	1
DETIC - Serviços Técnicos	Gerenciamento do Conhecimento	Criar Documentação de Procedimento	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	Gerenciamento do Conhecimento	Revisar Documentação da Base de Conhecimento	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	Gestão do Suporte/ Infraestrutura	Auditar Ativos de TI	Requisição	5	8
DETIC - Serviços Técnicos	Gestão do Suporte/ Infraestrutura	Configurar Equipamentos	Requisição	5	430
DETIC - Serviços Técnicos	Gestão do Suporte/ Infraestrutura	Preparar equipamentos para descarte e/ou doação	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Gestão do Suporte/ Infraestrutura	Solicitar Acompanhamento Técnico (Suporte)	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	Impressoras	Manter Impressoras nos Servidores	Requisição	5	255
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Encerrar Sessão de Usuário (VDI)	Requisição	2	1
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Expandir VHD (VDI)	Requisição	3	1

DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Gerenciar Aplicativos (VDI)	Requisição	3	7
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Outro - VDI	Requisição	5	4
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Reportar Incidente no Serviço Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Incidente	1	2
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Diária) Monitorar Ambiente do VDI	Requisição	4	249
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Diária) Verificar e ajustar o estado do serviço e processos do VDI	Requisição	4	249
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Mensal) Manter a Documentação do Serviço de VDI	Requisição	4	11
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Seg-Qua-Sex) Verificar Backup VDI	Requisição	4	150
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Semanal) Ajustar performance do ambiente do VDI	Requisição	4	53
DETIC - Serviços Técnicos	Infraestrutura de Desktop Virtual (VDI)	Sustentação - (Trimestral) Verificar Updates VDI	Requisição	4	4
DETIC - Serviços Técnicos	Microsoft Teams	Gerenciar Ambiente do Microsoft Teams	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	Microsoft Teams	Outro - Microsoft Teams	Requisição	5	4
DETIC - Serviços Técnicos	Monitoria	Monitorar item de configuração ou Serviço de TI	Requisição	5	1

DETIC - Serviços Técnicos	Monitoria	Outro - Monitoria	Requisição	5	21
DETIC - Serviços Técnicos	Monitoria	Remover Monitoria sobre Item de Configuração ou Serviço de TI	Requisição	5	22
DETIC - Serviços Técnicos	Monitoria	Reportar Incidente no Serviço de Monitoria	Incidente	1	42
DETIC - Serviços Técnicos	Monitoria	Sustentação - Gerenciar Alertas da Monitoria - NOC	Incidente	5	397
DETIC - Serviços Técnicos	Nobreak	Efetuar Manutenção em Nobreak	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Proxy	Gerenciar Políticas (Regras) de Proxy	Requisição	3	3
DETIC - Serviços Técnicos	Proxy	Outro - Proxy	Requisição	3	5
DETIC - Serviços Técnicos	Proxy	Reportar Erro no Proxy	Incidente	2	9
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Configurar Roteamento	Requisição	3	1
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Configurar VPN Interna	Requisição	3	8
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Gerenciar documentação do serviço de Rede e WI-FI	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Gerenciar Switches	Requisição	5	7
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Outro - Network e WI-FI	Requisição	5	10
DETIC - Serviços Técnicos	Rede e WI-FI	Reportar Incidente no Serviço de Network e Wi-Fi	Incidente	5	42
DETIC - Serviços Técnicos	SCCM	Gerenciar aplicativos da Central de Software - SCCM	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	SCCM	Outro - SCCM	Requisição	5	5

DETIC - Serviços Técnicos	SCOM	Gerenciar Agente/Console do SCOM	Requisição	5	12
DETIC - Serviços Técnicos	SCOM	Gerenciar Ambiente do SCOM	Requisição	5	2
DETIC - Serviços Técnicos	SCOM	Gerenciar Regras e Alertas do SCOM	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	SCOM	Reportar Incidente no serviço do SCOM	Incidente	5	330
DETIC - Serviços Técnicos	SCOM	Sustentação - Gerenciar Alertas do SCOM	Incidente	3	1845
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Criar Usuário(s) com Elevação de Privilégios	Requisição	1	45
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Outro - Segurança	Requisição	5	14
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Diária) Acompanhar e tratar alertas do MDI, MDE e ASC, priorizando os mais críticos.	Requisição	4	245
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Diária) Acompanhar o lançamento e entender o funcionamento de novas vulnerabilidades (Resposta a incidentes)	Requisição	4	244
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Diária) Extração do Relatório Intune x Bitlocker	Requisição	4	240
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Mensal) Manter a Documentação do Serviço de Segurança da Informação	Requisição	4	11
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Semanal) Validar e reportar updates de segurança em Servidores Windows e inconformidades no SCCM SUM Desktops	Requisição	4	50

DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Semanal) Validar e reportar updates de segurança em Servidores Windows e inconformidades no SCCM SUM Servidores	Requisição	4	50
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Semanal) Validar e reportar updates de segurança em Servidores Windows e inconformidades no WSUS (Tier0)	Requisição	4	50
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Sustentação - (Semanal) Verificar agentes do Defender for Endpoint e SCCM Client	Requisição	4	50
DETIC - Serviços Técnicos	Segurança da Informação	Tratar Alertas da Segurança - Defender ATP/Azure ATP	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Serviço de Relatórios - Report Server	Reportar Incidente no Serviço Relatórios (Report Server)	Incidente	2	2
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar a Capacidade do Servidor	Requisição	5	12
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Acesso Remoto a Servidores	Requisição	5	4
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Ambiente de Aplicação	Requisição	5	12
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Configuração de Serviços e Certificados do Servidor	Requisição	5	7
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Documentação do Serviço de Servidor	Requisição	5	1

DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Hardware do Servidor	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Sistema Operacional em Servidor	Requisição	5	39
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Gerenciar Software em Servidor	Requisição	5	9
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Outro - Servidor	Requisição	5	41
DETIC - Serviços Técnicos	Servidores e Ambientes de Aplicações	Reportar Incidente em Servidor	Incidente	2	26
DETIC - Serviços Técnicos	Sharepoint	Gerenciar Documentação do Sharepoint	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Sharepoint	Manter acesso	Requisição	2	5
DETIC - Serviços Técnicos	Sharepoint	Outro - Sharepoint	Requisição	5	12
DETIC - Serviços Técnicos	Sharepoint	Reportar erro em Infraestrutura do sharepoint	Incidente	2	1
DETIC - Serviços Técnicos	Storage e SAN	Gerenciar Volumes do Storage	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Storage e SAN	Reportar Incidente de Storage/SAN	Incidente	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Suporte a Equipamentos	Distribuir equipamentos de TI	Requisição	5	42
DETIC - Serviços Técnicos	Sustentação 4biz	Gerenciar Acessos	Requisição	5	1

DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Ajustar Configuração de Máquina Vitual (VM)	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Auditar estado do Serviço de Virtualização	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Criar Máquina Virtual (VM)	Requisição	5	5
DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Gerenciar Máquina Virtual (VM)	Requisição	5	1
DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Outro - Virtualização	Requisição	5	3
DETIC - Serviços Técnicos	Virtualização	Reportar Incidente no Serviço de Virtualização	Incidente	1	118

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

ANEXO E - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

O DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – DETIC, para os fins deste Termo de Referência, vem, por meio deste atestado de visita técnica, declarar que a empresa ....., inscrita no CNPJ/ME sob o n° ....., enviou representante credenciado para inspecionar o local onde será executado o objeto descrito no Termo de Referência, e tomou conhecimento do ambiente tecnológico sobre o qual serão executados os serviços de tecnologia da informação objeto desta contratação, e dos processos, regras, templates de artefatos, elementos de tecnologia da informação, quantitativos e informações de todos os dados e demais elementos que possam servir de subsídio à elaboração de proposta.

Porto Alegre, de de 20__

_____
Assinatura e carimbo (servidor da contratante)

_____
Assinatura (representante legal da empresa)
RG N°_____Órgão Emissor: _____

ANEXO F – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

1. INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 1/2019.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <CNPJ> , doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO> , CNPJ n° <CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO n°** <n° do contrato>, doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE;**

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

2. OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de

segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

4. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

5. DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

6. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

7. VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

8. PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 155 da Lei nº. 14.133/2021.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

10. FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11. ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	**CONTRATANTE**
<NOME> <QUALIFICAÇÃO>	<NOME> Matrícula: xxxxxxxxx
TESTEMUNHAS	
<NOME> <QUALIFICAÇÃO>	<NOME> Matrícula: xxxxxxxx

ANEXO G – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO

						Fator K:	2,28
	Item	**Perfil**	**Salário de referência (A)**	**Quantidade (B)**	**Regime de trabalho**	**Custo unitário mensal do perfil (C = A x Fator K)**	**Custo total mensal por perfil (D = C x B)**
1	**Coordenador de Serviços de TIC**	-		1	Presencial		
2	**Atendimento Remoto ao Usuário (Nível I)**	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior		3	Remoto		
3	**Atendimento Presencial ao Usuário (Nível II)**	Analista de Suporte - Júnior		2	Presencial		
		Analista de Suporte - Pleno		2	Presencial		
4	**Líder Técnico de Infraestrutura e Serviços**	Analista de Infraestrutura - Sênior		1	Presencial		
5	**Microsoft e Microsoft 365**	Analista de Infraestrutura - Pleno		4	Presencial		
6	**Analista / Arquiteto de Nuvem**	Especialista de Cloud		1	Híbrido		
7	**Banco de Dados**	Administrador de banco de dados - Sênior		1	Híbrido		
8	**Redes / Telefonia IP**	Analista de Infraestrutura - Pleno		2	Presencial		

9	**Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (Virtualização)**	Analista de Infraestrutura - Pleno - LINUX		1	Híbrido		
		Analista de Infraestrutura - Pleno - WINDOWS		1	Híbrido		
10	**Backup e Armazenamento de Dados**	Analista de Infraestrutura - Pleno		1	Híbrido		
11	**Segurança da Informação**	Analista de Segurança - Pleno		1	Presencial		
12	**Monitoria**						
13	**Consultoria Técnica Especializada**	Infraestrutura		2	Híbrido		
		Redes		1	Híbrido		
		Segurança da Informação		1	Híbrido		
					Custo total mensal:		

ANEXO H – ENDEREÇOS E DEPENDÊNCIAS[1]

PORTO ALEGRE			
Unidade	**Endereço**	**Complemento**	**Município**
Prédio Sede - B	Rua Siqueira Campos, 1044	CEP 90010-001	PORTO ALEGRE - RS
Prédio Sede - A	Avenida Mauá, 1155	CEP 90030-080	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida Borges de Medeiros, 1501	CEP 90110-150	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida Borges de Medeiros, 1945	CEP 90110-150	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida Ceará, 875	CEP 90240-511	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida Farrapos 151	CEP 90220-000	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida Getúlio Vargas, 1384	CEP 90150-900	PORTO ALEGRE - RS
	Avenida João Pessoa, 2050	CEP 90040-001	PORTO ALEGRE - RS
	Praça Marechal Deodoro, 101	CEP 90010-300	PORTO ALEGRE - RS
	Praça Marechal Deodoro, 55 - Palácio da Justiça	CEP 90010-906	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Andrade Neves, 106	CEP 90010-210	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Andrade Neves, 106	CEP 90440-000	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Caldas Júnior, 120	CEP 90010-260	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Comendador Álvaro Guaspari, 40	CEP 90035-020	PORTO ALEGRE - RS
	Rua dos Andradas, 522	CEP 90020-002	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Edu Chaves, 468	CEP 90240-620	PORTO ALEGRE - RS
	Rua Siqueira Campos, 1184	CEP 90010-001	PORTO ALEGRE - RS
	Travessa Francisco de Leonardo Truda, 40	CEP 90010-050	PORTO ALEGRE - RS
	Caldas Junior, 120	CEP 90018-900	PORTO ALEGRE - RS

[1] Atualizado até 30/01/2024

	Getúlio Vargas, 1384	CEP 90150-004	PORTO ALEGRE - RS

INTERIOR

Unidade	Endereço	Complemento	Município	Região
2ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) – CANOAS	Av. Inconfidência, 650	CEP 92020-342	CANOAS - RS	Metropolitana
AGÊNCIA DE GRAVATAÍ	Rua Adolfo Inácio Barcelos, 1003	3º andar - Centro - CEP 94035-360	GRAVATAÍ - RS	Metropolitana
3ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - CAXIAS DO SUL	Rua Pinheiro Machado, 2621	São Pelegrino - CEP 95020-172	CAXIAS DO SUL - RS	Serra
AGÊNCIA DE BENTO GONÇALVES	Rua Vitória, 191	2º andar - Sala 201 - CEP 95700-540	BENTO GONÇALVES - RS	Serra
AGÊNCIA DE VACARIA	Rua Doutor Flores, 240	Centro - CEP 95200-043	VACARIA - RS	Planalto
4ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - NOVO HAMBURGO	Rua Tamandaré, 140	11º andar - Sala 1101 - Boa Vista - CEP 93410-150	NOVO HAMBURGO - RS	Metropolitana
5ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - PASSO FUNDO	Av. Presidente Vargas, 591	Vila Lucas Araújo - CEP 99070-000	PASSO FUNDO - RS	Planalto
6ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - PELOTAS	Av. Dois, 105	São Gonçalo - CEP 96075-160	PELOTAS - RS	Sul
7ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - SANTA CRUZ DO SUL	Rua Borges de Medeiros, 755	2º Andar - Centro - CEP 96810-178	SANTA CRUZ DO SUL - RS	Central
8ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - SANTA MARIA	Alameda Buenos Aires, 138	3º Andar - CEP 97050-545	SANTA MARIA - RS	Central
ESCRITÓRIO DE CACHOEIRA DO SUL	Rua General Câmara, 996	Frota - CEP 96508-096	CACHOEIRA DO SUL - RS	Central
9ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - SANTO ÂNGELO	Travessa Mauá, 91	1° andar - Centro - CEP 98801-730	SANTO ÂNGELO - RS	Missões
AGÊNCIA DE IJUÍ	Rua Ernesto Alves, 226	Centro - CEP 98700-000	IJUÍ - RS	Missões
10ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - TAQUARA	Rua General Frota, 2654	Centro - CEP 95.600-072	TAQUARA - RS	Metropolitana
AGÊNCIA DE OSÓRIO	Rua Anphilóquio Dias Marques, 114	Térreo - Centro - CEP 95520-000	OSÓRIO - RS	Litoral

ESCRITORIO DE TORRES	Rua José Antônio Picoral, 249	Térreo - Centro - CEP 95560-000	TORRES - RS	Litoral
11ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - URUGUAIANA	Rua General Bento Martins, 2497	Centro - CEP 97510-001	URUGUAIANA - RS	Fronteira
12ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) – BAGE	Rua Sen. Salgado Filho, 69	Casa - Centro - CEP 96400-600	BAGÉ - RS	Sul
ESCRITORIO DE SANTANA DO LIVRAMENTO	Rua Conde de Porto Alegre, 687	Sala 202 (sobreloja) - Centro - CEP 97.573-575	SANTANA DO LIVRAMENTO - RS	Fronteira
13ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - LAJEADO	Rua Ir. Emílio Conrado, 120	4º andar - Moinhos - CEP 95900-704	LAJEADO - RS	Serra
14ª DELEGACIA DA RECEITA ESTADUAL (DRE) - ERECHIM	Avenida Maurício Cardoso, 418	Sala 104 - Centro - CEP 99700-012	ERECHIM - RS	Planalto
AGÊNCIA POSTO FISCAL DE IRAÍ	BR 386, Km 01, SN	Vila Nova - CEP 98460-000	IRAÍ - RS	Missões
AGÊNCIA POSTO FISCAL DE TORRES	BR 101, Km 01, SN	Vila São João - CEP 95560-000	TORRES - RS	Litoral
AGÊNCIA POSTO FISCAL GOIO-EN	RS 480, Km 01, SN	CEP 99600-000	NONOAI - RS	Planalto
AGÊNCIA POSTO FISCAL PASSO DO SOCORRO	BR 116, Km 8, SN	CEP 95.219-899	VACARIA - RS	Planalto
POSTO FISCAL BARRACÃO	RS 470, Km 06, SN	Linha Tope - CEP 95370-000	BARRACÃO - RS	Planalto
POSTO FISCAL DE ESTREITO	BR 153, Km 03, SN	Comunidade Água Verde - CEP 99800-000	MARCELINO RAMOS - RS	Planalto

DETIC
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

ANEXO I – VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	**Total**
Comercial	98	85	72	67	84	94	57	84	104	157	36	97	**1.035**
Não comercial	1	1	4	2	3	3	4	0	0	2	1	7	**28**
Total	**99**	**86**	**76**	**69**	**87**	**97**	**61**	**84**	**104**	**159**	**37**	**104**	**1.063**