

Termo de Referência

Processo Administrativo nº 19.21.0016.0037659/2023-98

Contratação de serviços de operação de infraestrutura
e atendimento a usuários de Tecnologia da
Informação e Comunicação.

Teresina, abril de 2024

CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação

DAU – Divisão de Atendimento ao Usuário

Sumário

1. Objeto da contratação.	5
2. Descrição da solução de TI.	5
2.1. Termos e definições.	5
2.2. Descrição da solução de TIC a ser contratada.	6
2.3. Bens e serviços que compõem a solução.	7
3. Justificativa para a contratação.	8
3.1. Contextualização e justificativa da contratação.	8
3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais	9
3.3. Estimativa da demanda	10
3.4. Parcelamento da solução de TIC	13
3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados	14
4. Especificação dos requisitos da contratação.	14
4.1. Requisitos de negócio	14
4.2. Requisitos de capacitação	15
4.3. Requisitos legais	16
4.4. Requisitos de manutenção	16
4.5. Requisitos temporais	16
4.6. Requisitos sociais, ambientais e culturais	16
4.7. Requisitos de segurança e privacidade	17
4.8. Requisitos de arquitetura tecnológica	17
4.9. Requisitos de projeto e de implementação	17
4.10. Requisitos de implantação	18
4.11. Requisitos de garantia e manutenção	18
4.12. Requisitos de experiência profissional	19
4.13. Requisitos de formação da equipe	19
4.14. Requisitos de metodologia de trabalho	19
4.15. Requisitos de segurança da informação e privacidade	19
4.16. Outros requisitos aplicáveis	20
5. Responsabilidades	20
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE	20
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA	21
6. Modelo de execução do contrato	26
6.1. Rotinas de execução	26
6.1.2. Período de transição	27
6.1.3. Período de adaptação operacional	28
6.1.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato	28
6.1.5. Especificidades da Central de serviços de TIC	29
6.1.6. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada (IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022):	30

6.2.	Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle	30
6.3.	Cronograma de execução	31
6.4.	Linha do tempo de implantação prevista.....	32
6.5.	Locais e horários da prestação dos serviços.....	34
6.6.	Mecanismos formais de comunicação	34
6.7.	Manutenção de sigilo e normas de segurança.....	34
6.8.	Critérios de Sustentabilidade	35
6.9.	Formas de acompanhamento da execução dos serviços	36
6.10.	Metodologia de avaliação	36
7.	Modelo de gestão do contrato	38
7.1.	Da gestão e fiscalização contratual	38
7.2.	Critérios de aceitação.....	38
7.3.	Procedimentos de teste e inspeção	41
7.4.	Níveis mínimos de serviço exigidos.....	42
7.5.	Da subcontratação.....	42
7.6.	Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	42
7.7.	Do pagamento.....	46
8.	Estimativa de preços da contratação.....	47
9.	Adequação orçamentária e cronograma físico-financeiro.....	48
10.	Da vigência do contrato	49
11.	Do reajuste de preços	49
12.	Dos critérios de seleção do fornecedor	49
12.1.	Regime, Tipo e Modalidade da Licitação.....	49
12.2.	Critérios de qualificação técnica para a habilitação	50
13.	Da vistoria para licitação.....	51
14.	Da garantia contratual.....	52
	Da alteração subjetiva	53
15.	Da equipe de planejamento da contratação e da aprovação	53
	ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA	54
	ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TIC	55
	ANEXO II – REQUISITO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	70
	ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	74
	ANEXO IV – PARQUE TECNOLÓGICO.....	89
	ANEXO V – NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS	93
	ANEXO VI-A – HISTÓRICO DE CHAMADOS (2019-2022).....	104
	ANEXO VI-B – HISTÓRICO DE CHAMADOS POR CATEGORIA (2019-2022)	105
	ANEXO VII –TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (VISTORIA).....	108
	ANEXO VIII – TERMO DE VISTÓRIA TÉCNICA FACULTATIVA	109
	ANEXO IX – CIÊNCIA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	110

ANEXO X – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	111
ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	113
ANEXO XII – SEDES DAS PROMOTORIAS DO PIAUÍ.....	115

1. Objeto da contratação.

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados através de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços), visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Piauí, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL - Information Technology Infrastructure Library.
- 1.2. As operações da Central de Serviços devem contemplar atendimentos por meio telefônico e/ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos remotos e/ou presenciais (2º nível e 3º nível).
- 1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), e tem como base a [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#).
- 1.4. A presente contratação adotará como regime de execução **Empreitada por preço Global, com adjudicação Global**.
- 1.5. O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 120 (cento e vinte) meses, com base no [Art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2. Descrição da solução de TI.

2.1. Termos e definições.

Neste Termo de Referência, em acordo com a legislação vigente, consideram-se os seguintes termos e definições:

- 2.1.1. **Acesso remoto:** O acesso remoto é a capacidade de um dispositivo se conectar à distância, independentemente de sua localização física, seja um computador, um smartphone ou um tablet. Na prática, pode-se executar qualquer aplicativo ou abrir arquivos no computador e gerenciá-los da maneira que especificar. No escopo desta contratação, as atividades de suporte técnico aos usuários podem ser realizadas presencial ou remotamente, neste último caso, mesmo que os profissionais da CONTRATADA estejam alocados na sede do MPPI, em qualquer uma das categorias de serviço;
- 2.1.2. **Área de TI:** unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TI do órgão ou entidade. No MPPI a área de TI é designada pela CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação;
- 2.1.3. **CTI** - Coordenadoria de Tecnologia da Informação do MPPI;
- 2.1.4. **Demanda de TI** – termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.
- 2.1.5. **Demanda específica** – Demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.
- 2.1.6. **Demanda operacional** – Demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolvem atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TI e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.
- 2.1.7. **Incidente** – é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- 2.1.8. **Incidente cibernético** - ocorrência que pode comprometer, real ou potencialmente, a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade ou a autenticidade de sistema de informação ou das informações processadas, armazenadas ou transmitidas por esse sistema. Poderá também ser caracterizada pela tentativa de exploração de vulnerabilidade de sistema de informação que caracterize violação de norma, política de segurança, procedimento de segurança ou política de uso.
- 2.1.9. **Incidente de segurança** - qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores;
- 2.1.10. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- 2.1.11. **ITSM (IT Service Management)** – termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação é usada dentro das organizações. O objetivo de toda plataforma de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.
- 2.1.12. **Nível Mínimo de Serviço (NMS)** – Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e servirá como parâmetro para aplicação de glosas.

- 2.1.13. **Operação de Infraestrutura de TI – (Operação de Serviço da ITIL)** A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TIC e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TI inclui os serviços de sustentação de TI, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados e demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TI e dos produtos e ferramentas que administra.
- 2.1.14. **Ordem de Serviço (OS)** - é a formalização do trabalho que será prestado pela contratada ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;
- 2.1.15. **Problema** – é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.
- 2.1.16. **Requisição** – é solicitação de serviço feito pelo usuário para o departamento de TI para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.
- 2.1.17. **Service Desk (ou Central de Serviços)** – Ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados.
- 2.1.18. **Sustentação de Infraestrutura de TI** – Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TI do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.
- 2.1.19. **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.2. Descrição da solução de TIC a ser contratada.

A necessidade de uma infraestrutura de TI robusta e segura para o Ministério Público do Estado do Piauí é inegável. Nesse contexto, a contratada deverá prestar serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, de forma a garantir a operação eficiente da infraestrutura e o atendimento qualificado aos usuários de TIC. Este atendimento, estruturado em 1º, 2º e 3º níveis, será canalizado sob a forma de Central de Serviços de TIC (Service Desk), que não só servirá como ponto central de resolução de incidentes e requisições, mas também como um elo de comunicação entre os usuários e a equipe técnica, com o intuito de fornecer a operação de infraestrutura, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários (internos e externos) de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, instalação e configuração de softwares, instalação e configuração de hardware, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL para atender às necessidades do MPPI.

O cumprimento de indicadores de qualidade e desempenho será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos **Níveis Mínimos de Serviços – NMS**, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

2.2.1. Descrição.

A descrição da solução como um todo, abrange a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para operação da infraestrutura de TI, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do MPPI, com vistas à execução continuada das seguintes atividades e processos:

- I. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços;
- II. Gerenciamento de eventos;
- III. Gerenciamento de acesso;
- IV. Gerenciamento de problemas;
- V. Gerenciamento de configuração;
- VI. Gerenciamento de mudanças;
- VII. Proposição de mudanças;

VIII. Instalação e suporte a sistemas operacionais, programas aplicativos e sistemas corporativos.

Em conjunto, esses três componentes formam uma solução abrangente que atende às necessidades operacionais, de segurança e de performance de TIC do MPPI, garantindo a entrega de serviços de TIC de alta qualidade para todos os seus usuários e stakeholders.

O detalhamento das especificações dos itens deste Termo de Referência encontra-se no [Anexo I do Termo de Referência – Especificações técnicas da solução de TI.](#)

2.3. Bens e serviços que compõem a solução.

ID	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	CÓDIGO CATSER	QUANTIDADE (MESES)	MÉTRICA OU UNIDADE
1	Central de serviços de TIC	26980	24	Serviço Mensal

2.3.1. A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o cliente interno sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização de TIC, estando em completa aderência aos processos definidos e a metodologia ITIL.

Atendimento (1º Nível)

A Central de Serviços (Service Desk) é o ponto único de contato e relacionamento entre os usuários do MPPI e tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, melhor desempenho e uso efetivo dos diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários na execução de sua missão e processos, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados, direcionando os chamados para o nível superior caso não consiga resolver o problema. Indicado para problemas de baixa complexidade, como configurações de e-mail, impressora e internet, como pequenas alterações no hardware ou software que podem ser facilmente executadas. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com as políticas, portarias e Atos do MPPI e os processos internos do Service Desk, e esse serviço poderá ser executado por telefone ou via acesso remoto.

Atendimento (2º Nível)

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências da CONTRATANTE. Também, é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware. Responsável por todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível. O atendimento pode ser telefônico, ou via acesso remoto, mas também pode ser em campo, e abrange questões mais complexas. É a solução mais eficaz para falhas de hardware, manutenção e instalação de softwares em computadores ou falhas locais que possam comprometer o andamento das atividades. Caso esta equipe não consiga resolver a demanda, esta será escalonada ao Nível 3.

Atendimento (3º Nível)

A equipe de 3º nível é composta por profissionais especializados em segmentos específicos, atende todos os problemas não solucionados pelo Service Desk de 1º e 2º nível. O suporte nível 3 é o último nível de atendimento, responsável por solucionar problemas mais graves, geralmente relacionados à infraestrutura, segurança, rede ou suporte, que podem comprometer o funcionamento da empresa. Esse nível de atendimento poderá ser realizado remotamente e eventualmente nas dependências da contratante sempre que o chamado exigir.

Supervisor da Central de Serviços

O supervisor do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis acordados. Ele deverá estar presente nas dependências da CONTRATANTE.

Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto poderá acumular função de supervisor da central de serviços, e vice-versa, entretanto

deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação nos respectivos cargos, conforme [Anexo II - Requisitos de Qualificação Profissional](#).

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

3. Justificativa para a contratação.

3.1. Contextualização e justificativa da contratação

É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais. No Ministério Público do Estado do Piauí não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma contínua em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação. No âmbito desse MPPI, compete a Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI, entre outras atribuições institucionais, “Controlar e organizar as instalações e os equipamentos utilizados pela Tecnologia de Informação;” conforme estabelece o [Ato PGJ 479/2014](#).

Atualmente, o MPPI conta com uma infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho deste Ministério Público. Em decorrência disso, o MPPI passou a depender de uma maior estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

Essa infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – de elevado nível de especialização.

Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TI, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e

Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

Outro fato que justifica a necessidade desta nova contratação, visando manter a continuidade do serviço que é essencial para a CTI e para o MPPI, é que o atual contrato vigente (56/2018) para o objeto ora pretendido tem seu prazo de vigência até 14/12/2023.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso do MPPI, a existência de servidores efetivos alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação, de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade não é suficiente para execução desse tipo de atividades. **Essencialmente, as atividades dos servidores alocados na CTI estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional.** Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Atualmente a área de TIC do MPPI conta com 17 servidores do quadro funcional, 8 prestadores de serviços terceirizados. Do total informado de servidores, o quantitativo de profissionais nas áreas internas de TIC está distribuído da seguinte forma:

- 01 Gestão da Coordenadoria de TI;
- 01 Gestão de desenvolvimento de Sistemas;
- 01 Gestão de Segurança da Informação e Administração de Dados;
- 01 Gestão de Infraestrutura e redes;
- 01 Gestão de Suporte e;
- 12 atuando em projetos de desenvolvimento de software e novas soluções.

Os prestadores de serviços ficam encarregados de executar as tarefas de operação (tais como suporte e atendimento ao usuário, manutenção da infraestrutura computacional) na equipe do Service Desk. Hoje, o MPPI mantém um contrato com a empresa LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A, para prestação de serviços complementares às atividades da Coordenação de Tecnologia da Informação, que teve início em dezembro de 2018 e tem seu término previsto para dezembro de 2023.

Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão: a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business; larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas; maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços; alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC do MPPI.

3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.2.1. Com o objetivo de minimizar a desproporção entre a capacidade produtiva da TI e a demanda por suporte em TIC, diversas organizações optam por terceirizar parte desses serviços, geralmente aqueles serviços envolvendo atividades meio, de modo a centralizar a execução das atividades fim e manter a inteligência do negócio em seu quadro de pessoal próprio. No âmbito da Administração Pública, tal abordagem é amplamente adotada e está amparada pelos ditames legais.

ALINHAMENTO AOS OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS DA INSTITUIÇÃO	
ID	Objetivos Estratégicos
OE9	Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários.
OE13	Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

ALINHAMENTO AO PAC 2024	
Item/Categoria	Descrição
CTI-9	SUPORTE DE SERVIÇO - SERVICE DESK

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Considerando que o MPPI possui grande quantidade de usuários e infraestrutura de informática, além da telefonia que também está sob responsabilidade da CTI junto com a CAA (Coordenadoria de Apoio Administrativo). Essa infraestrutura ocasiona em necessidade constante de suporte a problemas que ocorrem com os equipamentos, bem como atendimento de solicitações dos usuários. Na tabela abaixo são descritos a infraestrutura resumidamente:

ITEM	QUANTIDADE
Usuários	1251
Computadores (Desktops e notebooks)	1928
Equipamentos para rede sem fio	30
Concentrador de rede (switches)	100
Impressora	500
Ramais telefônicos	472
Pontos de telefone	472

3.3.2. O detalhamento do parque tecnológico está presente no [Anexo IV - Parque Tecnológico](#).

3.3.3. Dimensionamento e estimativa inicial das equipes.

3.3.3.1. Hoje, o MPPI mantém um contrato para prestação de serviços de Service Desk, com o seguinte quantitativo:

GRUPO DE SOLUÇÃO	FUNÇÃO	QUANTITATIVO
Supervisor 1º Nível	1º Nível	1
Atendimento de 1º Nível	1º Nível	3
Supervisor de 2º Nível	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Capital sede Centro	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Capital sede Zona Leste	2º Nível	2
Atendimento de 2º Nível – Parnaíba e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Floriano e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Picos e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Bom Jesus e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Corrente e região	2º Nível	0

3.3.4. Quadro atual do órgão

Os serviços abaixo relacionados, considerados de alta complexidade e de 3º nível, são prestados por servidores do próprio MPPI, mas que por necessidade do ajuste dos grupos de solução, passarão a fazer parte da contratação objeto deste planejamento.

GRUPO DE SOLUÇÃO	FUNÇÃO	QUANTITATIVO
Sustentação de Aplicações Conectividade e Comunicação	3º Nível	1
Segurança de TIC	3º Nível	1

3.3.5. Quantitativo mínimo

GERÊNCIA DE SUPORTE			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Gerenciamento de Serviços de TIC	Supervisor de suporte técnico de Tecnologia da informação	Teresina	1
1º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Suporte ao usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Sede da Contratada	3
2º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Centro – Teresina (Regional 01 e 04)	2
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Zona Leste – Teresina (Regional 01 e 04)	2
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Parnaíba – PI (Regional 02 e 03)	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Floriano – PI (Regional 07)	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Picos – PI (Regional 05, 06 e 09)	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade	Técnico de suporte computacional	Sede Bom Jesus – PI (Regional 08)	1

e Comunicação, Segurança de TIC			
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Corrente – PI (Regional 08)	0
3º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Sustentação de Infraestrutura para aplicações, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação (Analista de suporte técnico)	Remoto	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação (Analista de suporte técnico)	Teresina	1

RESUMO		
DESCRIÇÃO DO RECURSO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE MÍNIMA
Técnico de suporte	N1	3
Técnico de suporte	N2	8
Analista de suporte	N3	2

3.3.5.1. A diferença da equipe a ser contratada da equipe atual está na criação do 3º nível, contando com a inclusão de 1 (um) profissional de segurança da informação e especialista em infraestrutura para aplicações - remoto, fundamental nesse novo tempo de transformação digital, além de 1 (um) profissional na categoria de Sustentação de Aplicações e Conectividade e Comunicação – presencial e a contratação de mais 1 (um) técnico para atender a sede Centro – Teresina.

3.3.6. Demais fatores relevantes para dimensionamento dos serviços

3.3.6.1. De forma a mensurar a demanda a ser atendida, deve-se levar em consideração o quantitativo de usuários dos serviços de TIC em todo o MPPI, o parque computacional e o quantitativo de chamados, no período de abril de 2019 (início dos atendimentos do contrato 56/2018) a dezembro de 2022, conforme o quadro abaixo. Há de se observar ainda o período que a maioria dos servidores realizaram trabalho remoto (fora das dependências do MPPI), desde o início da pandemia da COVID-19 até o retorno gradual no início de 2021.

3.3.6.2. Abaixo um resumo do histórico de chamados dos últimos anos (2019 a 2022):

CHAMADOS TOTAIS (N1, N2, N3)														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	656	917	944	1455	1155	1124	1231	1104	902	1054	10542
2020	1607	1298	1291	559	893	1131	1090	1169	1427	1690	1390	825	1198	15568
2021	1368	1392	1991	1839	1650	1558	2821	3258	1445	2082	1775	1032	1851	24062
2022	1353	1305	1716	1742	1497	1445	1130	1063	1116	1133	1041	374	1243	16158

CHAMADOS REGISTRADOS N1														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	14	57	112	215	178	240	333	236	175	173	1560
2020	318	274	310	165	220	286	267	290	368	296	256	182	269	3232
2021	299	317	362	330	329	321	365	645	305	235	250	183	328	3941

2022	223	260	370	266	294	305	262	297	234	242	277	99	261	3129
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	------

CHAMADOS REGISTRADOS N2														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	487	731	681	1064	801	755	699	692	507	713	6417
2020	768	562	568	111	393	611	540	595	712	1154	883	470	614	7367
2021	812	820	1284	1167	954	886	1947	2079	926	1424	1178	656	1178	14133
2022	770	670	910	1179	895	926	646	538	769	752	620	220	741	8895

CHAMADOS REGISTRADOS N3														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	155	129	151	176	176	129	199	176	220	168	1511
2020	521	462	413	283	280	234	283	284	347	240	251	173	314	3771
2021	257	255	345	342	367	351	509	534	214	423	347	193	345	4137
2022	360	375	436	297	308	214	222	228	113	139	144	55	241	2891

- a) Em face da natureza dos serviços de suporte de TIC, não é possível afirmar qual será a quantidade exata de atendimentos técnicos que se farão necessários no decorrer dos meses de contratação. De fato, este número é uma quantia estatística naturalmente aproximada;
- b) Outro fato relevante que deve ser considerado no dimensionamento das equipes é que os serviços previstos para a Operação de Infraestrutura de 3º Nível não fazem parte das estatísticas listadas na tabela anterior;
- c) Assim, para que a Licitante possa dimensionar adequadamente sua proposta de preços ela deverá considerar fatores diversos que possuem correlação direta à demanda esperada do serviço. São referências os seguintes documentos, que deverão fazer parte do Termo de Referência:

- Histórico de Chamados Técnicos ([Anexo VI](#));
- Levantamento do Ambiente de Infraestrutura e de Usuários de TIC ([Anexo IV](#));
- Catálogo de serviços ([Anexo III](#));
- Perfis dos Profissionais e Requisitos de Formação para o TIC ([Anexo II](#));
- Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos ([Anexo V](#));

- d) A quantidade máxima de atendimentos, em nenhuma hipótese, deve ser condicionada aos dados históricos, visto que a forma de prestação dos serviços não é idêntica ao período em que foram contabilizadas. A CONTRATADA deverá também focar suas atividades visando a evolução tecnológica da infraestrutura de TIC do MPPI;
- e) Todas as variações na quantidade de chamados abertos deverão ser absorvidas pelas equipes da CONTRATADA sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviços contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato. A quantidade de profissionais por equipe deverá ser compatível com a demanda, suficientemente para atingir as metas estabelecidas nos indicadores de desempenho mínimos;
- f) No contrato atual, a empresa CONTRATADA disponibiliza um telefone de plantão e mantém um empregado, sob regime de sobreaviso, fora do horário normal de expediente, incluindo sábados, domingos e feriados, para o atendimento de chamados emergenciais, por ele próprio ou através do acionamento a outro membro da equipe.

3.3.6.3. A nova contratação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Portanto, as demandas de sobreavisos e horas extras, deverão estar inclusas no pagamento fixo mensal, já que não haverá a possibilidade de ressarcimento de quaisquer valores, por parte do MPPI.

3.4. Parcelamento da solução de TIC

- 3.4.1. A contratação em lote único justifica-se porque o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável, uma vez que poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre as diferentes empresas que seriam contratadas, em caso de parcelamento. Os serviços solicitados são interligados e dependentes entre si.

- 3.4.2. Conflitos operacionais tais como a responsabilização por ações interdisciplinares e correlatas causariam problemas que dificultariam o controle da execução e da medição dos resultados esperados e dos serviços efetivamente prestados. Se parcelado o objeto desta contratação, o mecanismo de gestão e controle por parte da Administração ficaria prejudicado e aumentaria o risco e possibilidade de falhas no controle da qualidade dos serviços. A separação em itens se deve somente a uma questão de clareza na composição dos preços, tendo em vista a diferença na qualificação dos profissionais exigidos.
- 3.4.3. Não será assegurada cota para participação exclusiva de microempresa e empresa de pequeno porte, conforme artigo [8 do Decreto 8.538/2015](#), pois a natureza do bem é incompatível com a aplicação dos benefícios.

3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados

- 3.5.1. Esta contratação visa melhorar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TIC, através da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento.
- 3.5.2. Abaixo seguem detalhados os benefícios esperados:
- Reduzir o tempo de indisponibilidade (downtime) dos serviços;
 - Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;
 - Melhoria do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TIC;
 - Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TIC, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;
 - Melhoria do acesso e comunicação com os usuários dos serviços de TIC, pelo estabelecimento de um único ponto de contato;
 - Incremento da velocidade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;
 - Melhoria no gerenciamento e controle da infraestrutura de TIC;
 - Melhoria na cooperação e comunicação;
 - Melhoria no gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TIC;
 - Minimizar o impacto no negócio, dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TIC e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;
 - Melhoria da produtividade da organização;
 - Melhoria do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;
 - Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TIC;

4. Especificação dos requisitos da contratação.

4.1. Requisitos de negócio

- 4.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico e sistêmico no horário determinado pelo contrato, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;
- 4.1.2. Atender presencialmente os chamados que demandam atuação local do profissional ou escalonamento para equipe especializada, no caso de impossibilidade de resolução do chamado remotamente;
- 4.1.3. Atender às tarefas relacionadas à sustentação dos serviços e TIC que compõem os sistemas corporativos que apoiam o MPPI;
- 4.1.4. Os atendimentos prioritários serão definidos posteriormente pela CONTRATANTE e classificados com base no [Anexo III](#) - Catálogo de Serviços;
- 4.1.5. Manter um preposto como ponto focal entre CONTRATADA e o MPPI durante toda a vigência do contrato;
- 4.1.6. Prestar suporte de TIC para eventos realizados pelo MPPI;
- 4.1.7. Atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo MPPI, previstos no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos;
- 4.1.8. Garantir a segurança dos atendimentos - sigilo dos atendimentos;
- 4.1.9. Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TIC e ser realizado de forma cordial, clara e objetiva;
- 4.1.10. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TIC;
- 4.1.11. Registrar os chamados em sistema de gestão de chamados definido pelo MPPI para garantir a continuidade do serviço em caso de encerramento ou rompimento contratual;

- 4.1.12. Garantir o repasse de conhecimento para o MPPI em caso de substituição de empresa prestadora de serviço;
- 4.1.13. Garantir que cada categoria de serviço seja atendida por profissionais com experiência, formação e certificação mínimos exigidos;
- 4.1.14. Analisar de forma proativa a infraestrutura relacionada ao escopo do serviço;
- 4.1.15. Todos os atendimentos deverão ser realizados com agilidade;
- 4.1.16. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA em acordo com o MPPI;
- 4.1.17. Necessidade de documentação de todos os procedimentos operacionais e elegíveis que constam do catálogo de serviços de TIC do MPPI;
- 4.1.18. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio;

4.2. Requisitos de capacitação

- 4.2.1. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, deve promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os profissionais envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários, sem ônus para o CONTRATANTE e fora do horário normal de expediente, conforme as condições abaixo;
- 4.2.2. Treinamento inicial com carga horária de, no mínimo, 16 horas e que contemple:
 - 4.2.2.1. Para todos os profissionais alocados no 1º Nível:
 - 4.2.2.1.1. Estrutura organizacional e funcionamento do MPPI;
 - 4.2.2.1.2. Fundamentos de Segurança da Informação e Privacidade;
 - 4.2.2.1.3. Topologia da rede de dados;
 - 4.2.2.1.4. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso nas estações de trabalho;
 - 4.2.2.1.5. Abertura, preenchimento, acompanhamento e fechamento de incidentes;
 - 4.2.2.1.6. Postura no atendimento aos usuários;
 - 4.2.2.1.7. Normas, políticas e procedimentos de segurança da informação do MPPI;
 - 4.2.2.1.8. Conscientização em segurança da Informação;
 - 4.2.2.1.9. Fundamentos de Segurança da Informação e Privacidade;
 - 4.2.2.2. Para todos os profissionais alocados no 2º e 3º Nível:
 - 4.2.2.2.1. Estrutura organizacional e funcionamento do MPPI;
 - 4.2.2.2.2. Normas, políticas e procedimentos de segurança da informação do MPPI;
 - 4.2.2.2.3. Conscientização em segurança da Informação;
 - 4.2.2.2.4. Fundamentos de Segurança da Informação e Privacidade;
 - 4.2.2.2.5. Atualização em aplicação, funcionamento, manutenção e configuração de novas tecnologias de hardware;
 - 4.2.2.2.6. Atualização em sistemas operacionais e redes de dados;
 - 4.2.2.2.7. Relacionamento com os usuários.
- 4.2.3. Treinamento anual com carga horária de, no mínimo, 40 horas, sendo 20 horas com conteúdo programático definido pelo CONTRATANTE e as demais horas com conteúdo programático definido pela CONTRATADA:
 - a) Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 4.2.4. Os treinamentos deverão ser distribuídos ao longo do ano de vigência do contrato e não poderão prejudicar o andamento dos serviços contratados;
- 4.2.5. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE cópias dos certificados dos treinamentos para comprovação da sua realização;
- 4.2.6. Em caso de mudança na plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte do CONTRATANTE, poderão ser planejados e ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta do CONTRATANTE e da CONTRATADA, observado o disposto nos itens anteriores.

4.3. Requisitos legais

A solução em estudo deverá estar alinhada com as seguintes normativas:

- [Lei Complementar nº 123/2006](#): institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
- [Lei Federal nº 14.133/2021](#): estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- [Lei Federal nº 13.709/2018](#): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- [Decreto nº 7.845/2012](#): Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
- [Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023](#): Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Portaria utilizada por falta de regulamentação local ou Estadual vigente e atualizada, pois a [Nota Técnica nº 03/2020 do TCE-PI](#) não abrange a Nova Lei de Licitações e Contratos - Lei Federal nº 14.133/2021.
- [IN SGD/ME nº 94/2022](#) - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Instrução Normativa utilizada por falta de regulamentação local ou Estadual vigente e atualizada.

4.4. Requisitos de manutenção

- 4.4.1. Manter os computadores da CONTRATADA atualizados, com idade de fabricação menor que 4(quatro) anos e com todas as licenças de software regularizadas;
- 4.4.2. Garantir que as informações dos Itens de Configuração - IC, relacionados ao serviço estejam atualizadas na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) no sistema utilizado pela CONTRATANTE;
- 4.4.3. Atualizar o Catálogo de Serviços no sistema da CONTRATANTE conforme necessário, em acordo com a equipe da CTI do MPPI;
- 4.4.4. Em caso de avarias nos equipamentos decorrentes de mau uso por parte da CONTRATADA, deverá ser aberto um processo para apuração de responsabilidade, a fim de identificar o responsável pelo dano, o qual deverá ressarcir o erário com base no valor patrimonial de nota fiscal do equipamento, considerando a respectiva depreciação do bem, ou poderá o responsável substituir o equipamento danificado por outro com as mesmas especificações técnicas e condição de uso.

4.5. Requisitos temporais

- 4.5.1. Garantir que todos os atendimentos sejam realizados com agilidade e tempestividade conforme disposto no [Anexo III](#) - Catálogo de Serviços;
- 4.5.2. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira das 07:00h às 18:00h, horário local de Teresina-PI, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

4.6. Requisitos sociais, ambientais e culturais

- 4.6.1. Os profissionais da CONTRATADA devem prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TIC e ser realizada de forma cordial, clara e objetiva;
- 4.6.2. A CONTRATADA deve atender para estar em conformidade com as normas do MPPI no que se refere aos limites de emissão sonora de equipamentos, cuidar da organização do espaço que irá ocupar, a linguagem cordial e o descarte sustentável de resíduos, dentre outros que se aplicarem;
- 4.6.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre segurança;
- 4.6.4. Todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;
- 4.6.5. Os profissionais em atendimento no ambiente do MPPI, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do MPPI.

- 4.6.6. Os profissionais da CONTRATADA deverão dispor de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs), necessários à prestação dos serviços nas dependências do MPPI;
- 4.6.7. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- 4.6.8. *A empresa CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da CONTRATANTE, quando solicitado pelo MPPI;*
- 4.6.9. O acesso às instalações do MPPI, onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;
- 4.6.10. A empresa CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas e políticas internas do MPPI;
- 4.6.11. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o MPPI;
- 4.6.12. Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC do MPPI, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sítio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki, outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

4.7. Requisitos de segurança e privacidade

- a) A CONTRATADA deve manter, junto ao CONTRATANTE, cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e materiais, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;
- b) A CONTRATADA deve comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
- c) A CONTRATADA deve observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança e privacidade implementados no ambiente do CONTRATANTE;
- d) A CONTRATADA deve adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE. A Contratada se obriga a tratar como informações sigilosas e privadas do MPPI quaisquer dados e informações relacionados à prestação dos serviços, utilizando-as apenas para as finalidades previstas no Contrato, não podendo revelá-las ou facilitar informações a terceiros;
- e) A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;
- f) A contratada deverá fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução dos serviços e fiscalizar o uso;
- g) Garantir o sigilo e a segurança dos atendimentos;
- h) A CONTRATADA deve utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas;

4.8. Requisitos de arquitetura tecnológica

- 4.8.1. Não se aplica, por não se tratar de desenvolvimento de software.

4.9. Requisitos de projeto e de implementação

- 4.9.1. Adotar boas práticas de mercado para gestão de serviços de TIC em Information Technology Infrastructure Library (ITIL);
- 4.9.2. Propor, planejar e executar mudanças no ambiente de TIC, com o menor risco possível para as áreas de negócio do MPPI;

- 4.9.3. Analisar de forma proativa a infraestrutura do ambiente de TIC.
- 4.9.4. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços durante o Período de Adaptação Operacional, que será de 90 dias. Estando durante este período isento de glosa.

4.10. Requisitos de implantação

- 4.10.1. Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação do MPPI e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso no MPPI. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.
- 4.10.2. Para a referida contratação, pode se considerar como implantação a fase de iniciação contratual, na qual, basicamente, a CONTRATADA deverá:
 - 4.10.2.1. Compor e apresentar formalmente para o MPPI a equipe técnica que será responsável pela execução dos serviços, ainda que sem que caracterização de mão de obra com dedicação exclusiva, mas que deverá atender aos requisitos de experiência profissional;
 - 4.10.2.2. Propor e executar processo de transição contratual, do qual devem participar a atual contratada responsável pelo contrato em vigor, a futura CONTRATADA e a equipe de fiscalização nomeada da CONTRATANTE;
 - 4.10.2.3. Apresentar cronograma para realizar eventual instalação e configuração, ou ajustes, nas ferramentas de monitoramento e de ITSM;
 - 4.10.2.4. Apresentar cronograma para realizar o processo de estabilização dos serviços de TIC, que será definido neste Termo de Referência;
 - 4.10.2.5. Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TIC (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TIC e equipe de fiscalização.

4.11. Requisitos de garantia e manutenção

- 4.11.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (vinte) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação;
 - 4.11.1.1. Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia, o prazo para a prestação da garantia será de no mínimo 1 (um) mês contado da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato conforme Art. 96, §3º da Lei nº 14.133/2021.
 - 4.11.1.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
- 4.11.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 4.11.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 4.11.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 4.11.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 4.11.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 4.11.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 4.11.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.11.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.11.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.11.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

- 4.11.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.11.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.11.10. Fica vedado à Contratada pactuar com terceiros, cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado em garantia de multas por descumprimento pactual.

4.12. Requisitos de experiência profissional

- 4.12.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão atender aos requisitos dos profissionais constantes no [Anexo II](#) - Requisitos de Qualificação Profissional.

4.13. Requisitos de formação da equipe

- 4.13.1. Disponibilizar equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço técnico ao usuário de TI conforme [Anexo II](#) - Requisitos de Qualificação Profissional.

4.14. Requisitos de metodologia de trabalho

- 4.14.1. A CONTRATADA deverá entregar os produtos requeridos pelo CONTRATANTE conforme especificações, prazos e demais condições estabelecidas;
- 4.14.2. Nesse modelo não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que:
- a) Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença de membros da equipe da CONTRATADA por parte do fiscal do contrato nem por qualquer outro servidor do CONTRATANTE;
 - b) Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE;
- 4.14.3. A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho;
- 4.14.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o CONTRATANTE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo;
- 4.14.5. Os serviços executados no escopo da contratação envolverão a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do CONTRATANTE, e atividades pontuais, para atender a necessidades específicas;
- 4.14.6. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;
- 4.14.7. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 4.14.8. Manter base de conhecimento para compartilhamento, redução dos tempos de resposta nos atendimentos, garantir a qualidade, aumento da taxa de resolução no primeiro contato;
- 4.14.9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- 4.14.10. Garantir o repasse de conhecimento para o MPPI em caso de substituição de empresa prestadora de serviço;

4.15. Requisitos de segurança da informação e privacidade

- 4.15.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais, conforme o disposto na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), e o tratamento de informações classificadas, conforme legislação vigente;
- 4.15.2. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todas as informações a que tenha acesso em razão da execução dos serviços, independentemente da mídia, observado inclusive o [Decreto n.º 7.845 de 14 de novembro de 2012](#), responsabilizando-se pelas ações ou omissões de seus sócios e profissionais;
- 4.15.3. São vedadas a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas;

- 4.15.4. 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.
- 4.15.5. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do MPPI não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;
- 4.15.6. A CONTRATADA deverá providenciar termo de responsabilidade e sigilo para cada empregado ou prestador de serviços, onde fique estabelecido:
 - i. O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;
 - ii. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CONTRATANTE para fins alheios ao objeto da contratação;
 - iii. A ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados.
- 4.15.7. A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de internet e intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação são do CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável;
- 4.15.8. A presente contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais de qualquer produto proveniente da prestação de serviços;
- 4.15.9. Em caso de cancelamento ou término da vigência do contrato fica estabelecido que todo o histórico de incidentes, bem como o conteúdo da base de conhecimento deverá ser entregue ao CONTRATANTE no formato a ser definido entre as partes.

4.16. Outros requisitos aplicáveis

- 4.16.1. Não há outros requisitos aplicáveis.

5. Responsabilidades

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, por meio de seus profissionais, apoiando-a na migração das informações necessárias à prestação dos serviços (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI, dados patrimoniais etc.);
- 5.1.4. Disponibilizar instalações, mobiliário, infraestrutura de telefonia e estações de trabalho, necessários à execução dos serviços;
- 5.1.5. Todos os bens disponibilizados à CONTRATADA deverá ser relacionado através de uma lista contendo, no mínimo, a sua descrição e o seu código patrimonial. Esta lista deverá conter a assinatura do PREPOSTO da CONTRATADA, dando ciência da responsabilidade.
- 5.1.6. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
- 5.1.7. Analisar o relatório gerencial mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e os níveis de serviços alcançados;
- 5.1.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- 5.1.9. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 5.1.10. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - I. realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra;

- II. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - III. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
 - IV. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - V. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 5.1.11. Proporcionar os recursos técnicos necessários definidos neste Edital para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações acordadas;
 - 5.1.12. Exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
 - 5.1.13. Comunicar à CONTRATADA sobre as alterações na plataforma de tecnologia da informação;
 - I. Esta comunicação será feita ao Supervisor de Suporte, cuja responsabilidade inclui disseminá-la junto à CONTRATADA, que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva.
 - 5.1.14. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso de profissionais ou representantes da CONTRATADA às dependências, aos equipamentos e sistemas de informação do CONTRATANTE relacionados à execução dos serviços;
 - 5.1.15. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 05 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.12. Observar as práticas e processos preconizados pela ITIL, em especial os seguintes processos (não excludente):

- I. Gerenciamento de Incidentes
- II. Gerenciamento de Conhecimento
- III. Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- IV. Gerenciamento de Níveis de Serviço
- V. Gerenciamento de Problemas
- VI. Gerenciamento de Ativos e Configuração

5.2.13. Utilizar o Sistema de ITSM para registro, acompanhamento de todos os incidentes e solicitações, com quantidade de licenças necessárias para a utilização dos profissionais alocados, bem como para a equipe técnica da CONTRATANTE e do MPPI. As funcionalidades do Sistema de ITSM estão descritas no [ANEXO I](#) deste Termo de Referência.

5.2.14. Disponibilizar software de acesso remoto para intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários ou utilizar software disponibilizado pela CONTRATANTE;

- I. A CONTRATADA não poderá alegar prejuízo no cumprimento dos prazos dos serviços a serem executados por fazer uso de software disponibilizado pela CONTRATANTE.

5.2.15. Disponibilizar kit de ferramentas e acessórios necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços de manutenção de equipamentos constando no mínimo as seguintes ferramentas: Jogo de chaves Phillips, jogo de chaves de Fenda, jogo de chaves reversíveis, jogo de chaves torx, alicate de corte, alicate de bico fino, alicate crimpador, pinças antiestáticas, extrator antiestático, insensor antiestático, tubo de solda, ferro de solda, tubo para parafusos, estilete, multímetro, lanterna, HD portátil com capacidade mínima de 01 TB;

5.2.16. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade suficientes para a perfeita execução do objeto do Termo de Referência, estando esses materiais e equipamentos limitados a: ferramentas comuns para manutenção e suporte para computadores e cabeamento estruturado (a exemplo de: pulseira antiestática, tesoura, estilete, alicate de impacto (punch down), desencapador de fios, pincéis, alicate de crimpar, alicates de corte diagonal e de bico, pinças e extratores de componentes, alicate comum, chaves philips, chaves de fenda, compressor de ar, multímetros, testadores de cabos, localizadores de cabos. Material necessário para o desempenho das atividades, excluindo-se destes "insumos" tais como cabos, conectores, tomadas).

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

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

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

5.2.20. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao MPPI, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando o MPPI autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

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

5.2.22. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional [Anexo IV](#) - Parque Tecnológico, e nas tecnologias adquiridas pelo MPPI.

- 5.2.23. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, preferencialmente contratados sob o regime CLT, não restringe a competição ou mesmo que é prática de mercado de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.
- 5.2.24. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que consequentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais para o MPPI, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no [Anexo II](#) - Requisitos de Qualificação Profissional.
- 5.2.25. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o [Anexo X](#) - Ciência do Termo de Confidencialidade.
- 5.2.26. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no MPPI, nos termos do artigo [7º do Decreto nº 7.203, de 2010](#).
- 5.2.27. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo MPPI em seu ambiente computacional, sem ônus para o MPPI, mesmo nos casos de aquisição de novas soluções de TI não previstas neste Termo de Referência.
- 5.2.28. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.29. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia dez do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 5.2.29.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 5.2.29.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 5.2.29.3. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do contratado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - 5.2.29.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 5.2.29.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 5.2.30. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao MPPI;
- 5.2.31. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.
- 5.2.32. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.33. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo MPPI ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.
- 5.2.34. Paralisar, por determinação do MPPI, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.35. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 5.2.36. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

- 5.2.37. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 5.2.38. Submeter previamente, por escrito, ao MPPI, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.2.39. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 5.2.40. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.41. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos do MPPI;
- 5.2.42. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do MPPI, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 5.2.43. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 5.2.44. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do MPPI;
- 5.2.45. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 5.2.46. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do MPPI ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 5.2.47. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como preposto, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Fiscal do Contrato e com a equipe técnica de TI do MPPI;
- 5.2.48. A CONTRATADA deverá possuir um link dedicado de conexão com o MPPI para a devida execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 5.2.49. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados das ferramentas de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Fiscal do Contrato.
- 5.2.50. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.
- 5.2.51. Solicitar autorização prévia da CTI antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso no MPPI, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.
- 5.2.52. O MPPI terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o MPPI e dentro de prazos estipulados.
- 5.2.53. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o MPPI, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.54. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;
- 5.2.55. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

- 5.2.56. Informar ao MPPI, para efeito de controle de acesso às dependências da empresa, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes ao MPPI e que veio a ter acesso em virtude da contratação.
- 5.2.57. Retirar do local de serviço, imediatamente após o recebimento de notificação formal, profissional que tenha demonstrado conduta inadequada ou incapacidade técnica;
- I. Neste caso, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do profissional no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da referida notificação;
- 5.2.58. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço no MPPI, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 5.2.59. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade do MPPI, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos ao MPPI;
- 5.2.60. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante, independentemente de culpa ou de dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.61. Manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade do MPPI;
- 5.2.62. Entregar a primeira revisão do Catálogo de Serviço Preliminar para aprovação do MPPI em até 90 (noventa) dias, contados da data de assinatura do contrato, e promover novas revisões semestrais, contadas a partir de então;
- 5.2.63. Propor mudança no Catálogo de Serviços e na base de conhecimento sempre que necessário, implementando-a caso aprovada pelo MPPI;
- 5.2.64. Implementar o Catálogo de Serviços aprovado pelo MPPI, e todas as suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços, em até 5 (cinco) dias, contados da comunicação formal quanto à aprovação por parte do MPPI;
- 5.2.65. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:
- a) A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica do MPPI ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo MPPI para esse fim;
 - b) Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato;
 - c) Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 5.2.66. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.2.67. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para o MPPI.
- 5.2.68. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência do MPPI;
- 5.2.69. A CONTRATADA deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato;
- 5.2.70. Outras definidas na legislação pertinente;

- 5.2.71. A CONTRATADA deverá, no prazo do período contratual, produzir e entregar a documentação de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que sejam elegíveis, sendo estes determinados pela Assessoria de Planejamento e Gestão do MPPI que constam do catálogo de serviços de TIC do MPPI, conforme requisito de negócio definido no ponto 4.1.17;
- 5.2.72. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a [Portaria INMETRO nº 170, de 2012](#) ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente;
- 5.2.73. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços não poderão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).”

6. Modelo de execução do contrato

6.1. Rotinas de execução

6.1.1. Disposições gerais

6.1.1.1. As atividades de início do contrato compreendem:

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

6.1.1.1.1.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu respectivo preposto;

6.1.1.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade e de Ciência do Termo de Confidencialidade, conforme descrito neste termo de referência; e

6.1.1.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

6.1.1.1.1.5. A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

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

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

6.1.1.4. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela CTI e pelo MPPI.

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

6.1.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões, apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pelo MPPI;

6.1.1.7. O MPPI poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

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

6.1.1.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pelo CTI/MPPI;

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

- 6.1.1.11. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;
- 6.1.1.12. A execução do contrato será baseada no modelo no qual o MPPI é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;
- 6.1.1.13. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços, [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos, exigidos neste Termo de Referência;
- 6.1.1.14. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento;
- 6.1.1.15. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- 6.1.1.16. No caso de a CTI detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para o MPPI, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual;
- 6.1.1.17. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do MPPI, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato;
- 6.1.1.18. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CTI. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do MPPI;
- 6.1.1.19. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico do MPPI, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

6.1.2. Período de transição

- 6.1.2.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias;
- 6.1.2.2. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TI do MPPI e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica da CTI/MPPI realizará o repasse de conhecimento para a CONTRATADA;
- 6.1.2.3. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da CONTRATADA, dos prepostos, da equipe técnica do MPPI e dos fiscais técnicos;
- 6.1.2.4. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

- 6.1.2.5. O objetivo da TRANSIÇÃO é transferir a operação dos serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato;
- 6.1.2.6. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte do MPPI em virtude das atividades realizadas no período de TRANSIÇÃO;
- 6.1.2.7. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação;
- 6.1.2.8. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede;
- 6.1.2.9. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao Fiscal do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional.
- 6.1.2.10. A transição não deverá passar de 30 dias corridos, podendo ser encerrada em prazo inferior mediante comum acordo entre as partes.

6.1.3. Período de adaptação operacional

- 6.1.3.1. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pelo MPPI;
- 6.1.3.2. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato (após o término da fase de TRANSIÇÃO) até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no máximo 3 meses completos;
- 6.1.3.3. Durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS previstos no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos exigidos no contrato;
- 6.1.3.4. A partir do 1º dia útil após o prazo de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos;
- 6.1.3.5. Ao término do período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL os NMS previstos no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos deverão ser os vigentes.
- 6.1.3.6. Durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada;
- 6.1.3.7. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, estará sujeita às sanções cabíveis;
- 6.1.3.8. No caso de renovação da vigência contratual o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL não se repetirá.

6.1.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 6.1.4.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela empresa CONTRATADA ao do contrato. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive cartões de acesso as instalações do MPPI, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no [Art. 35 da IN SGD/ME 94/2022](#). Sempre que solicitado pelo MPPI e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados;
- 6.1.4.2. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a elaboração do plano de transição 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, devendo ser concluído e entregue em um período de 30 dias. O MPPI poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual;
- 6.1.4.3. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a execução do plano de transição citado no item anterior (6.1.4.2) 30 dias corridos antes do encerramento do contrato;

- 6.1.4.4. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados ao MPPI ou empresa por ele designada;
- 6.1.4.5. O plano de transição deverá observar as boas práticas do guia PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os recursos envolvidos, relatório detalhado dos serviços executados, os documentos, produtos e artefatos produzidos durante a execução contratual, de tal forma que a equipe que assumirá a operação tenha condições dar continuidade aos serviços, inclusive os procedimentos referentes a reimplantação da ferramenta de ITSM e todos os seus componentes e parametrizações;
- 6.1.4.6. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição;
- 6.1.4.7. O fato da empresa CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pelo MPPI, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao MPPI.

6.1.5. Especificidades da Central de serviços de TIC

- 6.1.5.1. Service Desk Nível 1 - 24x7 (24 horas, 7 dias por semana), Nível 2 e Nível 3 - das 07h às 18h em dias úteis e o restante em regime de plantão;
- 6.1.5.2. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todos os chamados relativos aos serviços de TIC providos pelo MPPI. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC;
- 6.1.5.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível;
- 6.1.5.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pelo MPPI;
- 6.1.5.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir o nível correto de disponibilidade, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.
- 6.1.5.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários pela ferramenta de ITSM, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico ou ferramentas de chat para obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados;
- 6.1.5.7. Os chamados registrados para a TI, devem ser classificados como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3/v4. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada;
- 6.1.5.8. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento;
- 6.1.5.9. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços;
- 6.1.5.10. Nos casos em que o técnico de 1º nível da CONTRATADA estiver realizando um atendimento para um usuário em teletrabalho (Home Office) que esteja utilizando equipamento particular, o suporte será restrito aos sistemas e aplicativos institucionais de forma remota;
- 6.1.5.11. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade, ou seja, do mais alto para o menor nível de prioridade;

- 6.1.5.12. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão do MPPI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido;
- 6.1.5.13. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída;
- 6.1.5.14. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados.
- 6.1.5.15. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos;
- 6.1.5.16. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de solucionado e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pelo MPPI.

6.1.6. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada ([IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022](#)):

- 6.1.6.1. A execução do serviço almejado pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:
- a) **Patrocinador do Projeto:** é o Coordenador da área de Tecnologia da Informação, responsável por representar os interesses do CONTRATANTE no contexto da presente prestação de serviço, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TI;
 - b) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado pelo CONTRATANTE, para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual e, ainda pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo dos produtos;
 - c) **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
 - d) **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
 - e) **Fiscal Requisitante do Contrato:** servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC; e
 - f) **Preposto:** representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 - g) **Equipe Técnica do CONTRATANTE:** são os profissionais do CONTRATANTE envolvidos diretamente no recebimento dos serviços. Serão responsáveis pelos subsídios necessários à prestação do serviço;
 - h) **Supervisor de Suporte Técnico da CONTRATADA:** profissional indicado pela CONTRATADA responsável pela coordenação operacional da execução do serviço contratado e pela interlocução com o Gestor e Fiscal do Contrato do CONTRATANTE;
 - i) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços. Serão os responsáveis por desempenhar atividades sob competência da CONTRATADA. Os requisitos de qualificação técnica desses profissionais estão especificados [Anexo I](#) do Termo de Referência.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

- 6.2.1. Como o objeto a ser contratado é a operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC e que a contratação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada

exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, não há razão para especificar a “quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle”, sendo suficiente e necessário a realização dos serviços especificados no catálogo de serviços e sua garantia nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.3. Cronograma de execução

EVENTO	DESCRIÇÃO DO EVENTO	PRAZO MÁXIMO	RESPONSÁVEL	RECORRÊNCIA
1	Assinatura do contrato e início da vigência	-	MPPI/ CONTRATADA	Não
2	Emissão da Ordem de Serviço	Em até 5 dias úteis após o evento 1	Gestor/Fiscal de contrato	Início de cada vigência contratual
3	Reunião Inicial	Até 10 dias úteis após a ocorrência do evento 1	Gestor/Fiscal de contrato	Não
4	Primeira reunião de transição	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 3	Gestor/Fiscal de contrato	Não
5	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 5 dias úteis após o evento 4	CONTRATADA	Não
6	Inicialização da execução do contrato e apresentação da equipe mínima	Até 30 dias úteis após a ocorrência do evento 2	CONTRATADA	Não
7	Implantação da ferramenta de ITSM	Até 45 dias corridos após evento 6	CONTRATADA	Não
8	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 45 dias corridos após evento 6	CONTRATADA	Não
9	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> • Prévia do faturamento • Documentos acessórios de fiscalização 	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal
10	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 9	Equipe de Fiscalização - MPPI	Não
11	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 10 dias corridos após a ocorrência do evento 10	Equipe de Fiscalização - MPPI	Não
12	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Após a ocorrência do evento 9	CONTRATADA	Mensal
13	Ateste da nota fiscal e realização do pagamento	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 12	Gestor/Fiscal do contrato - MPPI	Mensal

6.3.1. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério da empresa CONTRATADA e após devida aprovação do MPPI.

6.4. Linha do tempo de implantação prevista.

6.4.1. Detalhamento das entregas por fases:

FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS
1	Service Desk	Implantação ferramenta de ITSM	Ferramenta de mercado no formato 'as-a-service'
	Incidentes	Padronização de fluxos e processos	SLAs formalizados
	Requisições	Configuração de processos e divisão entre incidentes e requisição de serviços	Implantação conforme melhores práticas ITIL
	Gestão de Níveis de Serviço	Definição inicial de SLA's	Maior maturidade em processos relacionados à Central de Serviços
	Catálogo de Serviços	Implantação do catálogo de serviços	
	Relatórios e medições de serviço	Relatório de níveis de serviço conforme melhores práticas	
FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS
2	Base de conhecimento	Implantação e plano de sustentação da base de conhecimento	Gestão de problemas cria identificação de causa raiz para incidentes e requisições.
	Gestão de Problemas	Implantação dos fluxos relacionados ao Gerenciamento de Problemas	Maior maturidade do catálogo de serviços e SLA's.
	Requisições	Implantação de portal self-service (fórum de usuários para requisições comuns).	Empoderamento de usuários finais com fórum.
	Gestão de Ativos (Assets)	Implantação de Gestão de Ativos (assets).	Base de conhecimento promove disseminação da cultura de suporte e de resolução de incidentes com maior agilidade.
	Relatórios e medições de serviço	Relatórios de níveis de serviço conforme melhores práticas.	
		Revisão de SLA's	
FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS
3	Base de conhecimento	Avaliação do crescimento e qualidade da base de conhecimento	Inclusão de mudanças e liberações evidencia salto de maturidade em ITSM.
	Gestão de Eventos	Implantação de Gestão de Eventos	Ações da fase 3 estimulam ações pensadas no usuário final (UX).
	Gestão de Mudanças	Implantação de Gestão de Mudanças e Liberações	Gestão de Eventos ajuda a monitorar proativamente situações anormais.
	Gestão de Liberações	Revisão de SLA's	Ações operacionais envolvendo base de conhecimento garantem crescimento qualitativo.
	Relatórios e medições de serviço	Avaliação de metodologia de 7 passos de melhorias.	
	7 passos de melhorias	Avaliação dos modelos de pesquisas e feedbacks dos usuários da Central de Serviços.	
FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS

4	Automação de ITSM.	Avaliação, por meio de ferramentas de análises de dados, feedbacks de usuários e pesquisas de satisfação, de no mínimo 20 (vinte) tipos de incidentes ou requisições de serviços que representam maior volume e que são ações padronizadas e ou repetitivas.	Diminuição de intervenções manuais na ferramenta de ITSM.
	Catálogo de Serviços.	Avaliação, em conjunto com a Contratada, de quais chamados poderão ser automatizados, para que sejam resolvidos sem intervenção humana ou com o mínimo de intervenção possível.	Aproximação com estratégias de transformação digital.
	Chatbot (autoatendimento robotizado).	Automatização de, no mínimo, 5 (cinco) incidentes, processos, jobs ou workflows da Central de Serviços.	Diminuição gradativa de tempo de atendimento e solução.
		Revisão do Catálogo de Serviços.	Níveis de serviços mais ágeis.
		Implantação de bot para registro automatizado de incidentes ou requisições de serviços.	
FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS
5	Automação de ITSM.	Automatização de, no mínimo, 5 (cinco) incidentes, processos, jobs ou workflows da Central de Serviços.	Diminuição de intervenções manuais na ferramenta de ITSM.
		Revisão e melhoria dos processos automatizados até então.	Aproximação com estratégias de transformação digital.
		Preparação para nova rodada de automatização na fase 6.	Diminuição gradativa de tempo de atendimento e solução.
			Níveis de serviços mais ágeis.
FASE	PROCESSOS/FUNÇÕES	ENTREGAS	BENEFÍCIOS
6	Automação de ITSM.	Automatização de, no mínimo, 5 (cinco) incidentes, processos, jobs ou workflows da Central de Serviços.	Diminuição de intervenções manuais na ferramenta de ITSM.
		Revisão e melhoria dos processos automatizados até então.	Aproximação com estratégias de transformação digital.
		Emissão de relatório final de automatização evidenciando todos os processos automatizados e os ganhos à Contratante.	Diminuição gradativa de tempo de atendimento e solução.
			Níveis de serviços mais ágeis.

6.4.2. Road Map.

Evolução da Central de Serviços - Fase 2	Até 270 dias após assinatura do Contrato	Contratada
Evolução da Central de Serviços - Fase 3	Até 450 dias após assinatura do Contrato	CONTRATADA
Evolução da Central de Serviços - Fase 4	Até 540 dias após assinatura do Contrato	CONTRATADA
Evolução da Central de Serviços - Fase 5	Até 630 dias após assinatura do Contrato	CONTRATADA
Evolução da Central de Serviços - Fase 6	Até 720 dias após assinatura do Contrato	CONTRATADA

6.4.3. O cronograma poderá sofrer ajustes, na fase de implantação, desde que em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

- 6.4.4. Para os casos de disciplinas ou processos que já estejam implantados na CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá avaliar utilizar as metodologias já existentes, no sentido de diminuir o tempo de novas customizações, quando aplicável.
- 6.4.5. A Contratada deverá implantar, também, a modelagem necessária para que pelo menos 2 (duas) áreas do MPPI, além de TI, consigam utilizar a Central de Serviços para abrir chamados e requisições.
- 6.4.6. Na fase 1, a Contratada deverá garantir que a Central de Serviços e o monitoramento de Ativos de TI essenciais estejam implantados em no máximo 45 (quarenta e cinco dias) após a assinatura do Contrato, de forma a afetar o mínimo possível a operação do MPPI.
- 6.4.7. O restante dos entregáveis deverão seguir os prazos máximos constantes no roadmap.

6.5. Locais e horários da prestação dos serviços

- 6.5.1. Os atendimentos de Nível 1 (remoto e telefônico) deverão ser realizados em regime 24x7, nas dependências da CONTRATADA;
- 6.5.2. Os atendimentos de Nível 3 (remoto e telefônico) deverão ser realizados em regime 24x7, nas dependências da CONTRATADA;
- 6.5.3. O atendimento de Nível 2 compreende os horários das 07:00 às 18:00 horas em dias úteis, de segunda à sexta-feira, conforme calendário do MPPI;
- 6.5.4. O atendimento de Nível 3 presencial compreende os horários das 07:00 às 18:00 horas em dias úteis, de segunda à sexta-feira, conforme calendário do MPPI nas dependências da CONTRATANTE.
- 6.5.5. Caso seja necessário o atendimento presencial de Nível 3 durante o sobreaviso, o Analista da CONTRATADA terá um prazo de 02 (duas) horas para chegar ao local, desde que o incidente seja na capital e a partir de sua chegada, o prazo constante no [Anexo III - Catálogo de serviços](#) para a solução do problema;
- 6.5.6. Em situações excepcionais, parte do atendimento da equipe presencial poderá ser realizado em regime de Home Office ou nas dependências da CONTRATADA, desde que em comum acordo formal entre o MPPI e a CONTRATADA e que o atendimento aos níveis mínimos de serviço não sejam comprometidos.

6.6. Mecanismos formais de comunicação

- 6.6.1. A comunicação formal entre a Administração e o fornecedor se dará entre o Gestor ou Fiscal do Contrato designado pelo CONTRATANTE e o Preposto ou o Supervisor de Suporte da CONTRATADA através de e-mails e ofícios.
- 6.6.2. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento;
- 6.6.3. A formulação e comunicação de Ordem de Serviços deverá ser feita preferencialmente pelo SEI - Sistema de Eletrônico de Informações.
- 6.6.4. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do Sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.
- 6.6.5. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da CONTRATADA habilitados em todos os níveis de serviço também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone - Neste caso, sempre que possível, o Preposto ou o Supervisor de Suporte da CONTRATADA deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações e das demandas.
- 6.6.6. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CTI/MPPI venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o Preposto ou o Supervisor de Suporte da CONTRATADA. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (7h as 18h).
- 6.6.7. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

6.7. Manutenção de sigilo e normas de segurança

- 6.7.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir

ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos;

6.7.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos [VII](#) e [X](#).

6.7.3. A CONTRATADA se compromete, em relação à [Lei n.º 13.709/2018 \(LGPD\)](#), ao seguinte:

- 6.7.3.1. Adotar medidas para adequação de suas operações ao cumprimento das legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis e das orientações emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), bem como seguir as instruções fornecidas pelo MPPI;
- 6.7.3.2. Assegurar que esse tratamento será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);
- 6.7.3.3. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar;
- 6.7.3.4. Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- 6.7.3.5. Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos de qualquer natureza sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;
- 6.7.3.6. Apresentar todos os dados e as informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais e/ou adotar as providências indicadas;
- 6.7.3.7. Permitir e contribuir, sempre que necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela CONTRATANTE ou por ela designadas;
- 6.7.3.8. Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
- 6.7.3.9. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do [Art. 48 da LGPD](#);
- 6.7.3.10. Reparar os danos patrimonial, moral, individual e/ou coletivo causados a outrem pelo tratamento de dados pessoais, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados, quando não tiver seguido as instruções lícitas da CONTRATANTE e/ou quando não adotar as medidas de segurança previstas no [Art. 46 da LGPD](#);
- 6.7.3.11. Encerrado o tratamento de dados pessoais pelas partes, nos termos do [art. 15 da LGPD](#), eliminá-los, salvo nas hipóteses previstas no [Art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.7.4. O Termo de Compromisso e Sigilo - [Anexo VII](#) - Termo de Compromisso e Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Ciência do Termo de Confidencialidade - [Anexo X](#) - Ciência do Termo de Confidencialidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

6.8. Critérios de Sustentabilidade

- 6.8.1. Conforme o "[Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União](#)", somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a [Portaria INMETRO nº 170, de 2012](#) ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente, se aplicável;
- 6.8.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil - polibromados (PBDEs), se aplicável.

6.9. Formas de acompanhamento da execução dos serviços

- 6.9.1. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste Termo de Referência.
- 6.9.2. Os NMS – Níveis Mínimos de Serviços – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.
- 6.9.3. Os processos de gestão de serviços de TIC definidos pela CTI/MPPI deverão ser estritamente seguidos pela CONTRATADA. A sua correta execução será acompanhada pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato, por meio de relatórios gerenciais que deverão conter indicadores e evidências.
- 6.9.4. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pelo fabricante dos produtos, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pelo MPPI. A adequada execução técnica dos trabalhos será acompanhada pela Equipe de Fiscalização do contrato a seu critério, que eventualmente poderá realizar procedimentos de inspeção, conforme definido no [item 7.3](#) deste Termo de Referência.
- 6.9.5. Na verificação de desvios técnicos na execução dos serviços o MPPI deverá registrar na ferramenta de ITSM uma não conformidade técnica, que deverá ser tratada pela CONTRATADA. No caso de se demonstrar indevida a não conformidade técnica apontada pelo MPPI a CONTRATADA deverá registrar as justificativas na ferramenta de ITSM.
- 6.9.6. Caberá ao MPPI manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

6.10. Metodologia de avaliação

- 6.10.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.
- 6.10.2. Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

INDICADOR	META	META DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO																								
ITC – Início de Atendimento do Chamado Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.	<table><tr><th>PRIORIDADE</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>30 min</td></tr><tr><td>2</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>3</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>4</td><td>8 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>16 horas</td></tr></table> <p>Para cada nível de prioridade, 90% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.</p>	PRIORIDADE	SLA	1	30 min	2	2 horas	3	4 horas	4	8 horas	5	16 horas	<table><tr><th>PRIORIDADE</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>30 min</td></tr><tr><td>2</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>3</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>4</td><td>8 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>16 horas</td></tr></table> <p>Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.</p>	PRIORIDADE	SLA	1	30 min	2	2 horas	3	4 horas	4	8 horas	5	16 horas
PRIORIDADE	SLA																									
1	30 min																									
2	2 horas																									
3	4 horas																									
4	8 horas																									
5	16 horas																									
PRIORIDADE	SLA																									
1	30 min																									
2	2 horas																									
3	4 horas																									
4	8 horas																									
5	16 horas																									
PRC – Prazo de Resolução do Chamado Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.	Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.																								
IRC – Índice de Reabertura de Chamado Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando o seu chamado não foi devidamente atendido.	Meta: 90% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.	Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.																								
ISU – Índice de Satisfação dos Usuários	Meta: 90% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará																								

<p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.</p> <p><i>*Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO</i></p>		glosa no período de adaptação operacional.
<p>IEC – Índice de estoque de chamado</p> <p>Descrição: Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 80 horas (10 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento de cada mês.</p>	Meta: todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
<p>VBC – Vinculação na Base de Conhecimento</p> <p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.</p>	Meta: 90% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
<p>INCT – Índice de Não Conformidade Técnica</p> <p>Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pelo MPPI.</p>	Não conformidades identificadas ≤ 10.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
<p>IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demandas</p> <p>Descrição: Mostrar o índice de rejeição durante a execução dos planejados para demandas específicas e operacionais.</p>	Demanda executada sem recusa.	Demanda executada sem recusa.

- 6.10.3. A CONTRATADA deverá configurar a extração automatizada de relatórios de indicadores previstos, obtidos a partir das ferramentas de ITSM, de monitoração ou outras que venham a ser adotadas.
- 6.10.4. Os mecanismos de extração automatizada de relatórios de indicadores deverão estar disponíveis para que a Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato possa consultar os indicadores a qualquer tempo.
- 6.10.5. Os NMS descritos na tabela acima estão detalhados no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.
- 6.10.6. Os NMS serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato.

7. Modelo de gestão do contrato

7.1. Da gestão e fiscalização contratual

- 7.1.1. Após a assinatura do Contrato, o MPPI deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico;
- 7.1.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto e um eventual substituto ao MPPI;
- 7.1.3. O Preposto deverá estar disponível para contato e sempre que necessário, deverá ter disponibilidade para comparecer nas dependências do MPPI;
- 7.1.4. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus anexos;
- 7.1.5. O Gestor do Contrato e os Fiscais do contrato deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- 7.1.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do MPPI ou de seus agentes e prepostos;
- 7.1.7. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato;
- 7.1.8. Todo o relacionamento entre os técnicos da CONTRATADA e a equipe do MPPI devem ser efetuados no idioma português.

7.2. Critérios de aceitação

- 7.2.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços.
- 7.2.2. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.
- 7.2.3. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais, de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.
- 7.2.4. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos § 1º do [Art. 117 da Lei nº 14.133/2021](#).
- 7.2.5. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no [Art. 137 da Lei nº 14.133/2021](#).
- 7.2.6. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 7.2.7. O fiscal técnico do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - NMS, conforme [Anexo V](#), ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
 - 7.2.7.1. Não produzir os resultados desejados e necessários, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 7.2.7.2. Deixar de utilizar recursos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.2.8. A utilização de Níveis Mínimos de Serviços - NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

- 7.2.9. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 7.2.10. A Equipe de Fiscalização do Contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.2.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.2.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 7.2.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta não atender os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 7.2.14. A Equipe de Fiscalização do Contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 7.2.15. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 7.2.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o [Art. 120 da Lei nº 14.133/2021](#).
- 7.2.17. Os itens seguintes apresentam as principais responsabilidades das pessoas que estarão envolvidas diretamente na gestão da contratação.
- 7.2.18. O Gestor do Contrato deve ser um Servidor indicado pela Administração para a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização, preferencialmente alguém representando a Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área, com atribuições gerenciais técnicas e operacionais relacionadas ao processo de fiscalização do contrato.
- 7.2.19. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:
- 7.2.19.1. Realizar reunião inicial com a participação dos fiscais técnico, requisitante e administrativo, do preposto da empresa contratada e demais intervenientes;
 - 7.2.19.2. Monitorar a execução contratual;
 - 7.2.19.3. Conduzir a transição contratual e o encerramento do contrato;
 - 7.2.19.4. Encaminhar indicação de aplicação de sanções;
 - 7.2.19.5. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, juntamente com os demais fiscais, para fins de encaminhamento para pagamento;
 - 7.2.19.6. Autorizar a emissão de nota fiscal mediante solicitação encaminhada ao preposto da empresa contratada;
 - 7.2.19.7. Encaminhar à Administração eventuais pedidos de modificação contratual;
 - 7.2.19.8. Manter o histórico de gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica e histórica;
 - 7.2.19.9. Solicitar à Administração, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término do contrato, aditamento contratual, com base na documentação contida no histórico de gerenciamento do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, explicitando os motivos para tal aditamento.
- 7.2.20. A Equipe de Fiscalização do Contrato é composta por Servidores indicados pela Administração para avaliar a execução das atividades relacionadas a fiscalização técnica e administrativa do contrato, para efeito de pagamento por resultado, aferindo a compatibilidade dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos estipulados no ato convocatório para com a efetiva prestação dos serviços. São atribuições da Equipe:
- 7.2.20.1. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório;

- 7.2.20.2. Avaliar a qualidade dos serviços entregues, a conformidades e as justificativas de acordo com os critérios de aceitação;
- 7.2.20.3. Identificar as não conformidades com os termos contratuais;
- 7.2.20.4. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 7.2.20.5. Verificar manutenção das condições classificatórias;
- 7.2.20.6. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- 7.2.20.7. Verificar a manutenção das condições elencadas no Termo de Referência.
- 7.2.21. O Representante da Contratada (Preposto) deve ser um funcionário designado pelo representante legal da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao MPPI, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 7.2.22. São atribuições do Preposto:
 - 7.2.22.1. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do MPPI, nos dias úteis, no horário comercial;
 - 7.2.22.2. Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
 - 7.2.22.3. Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico;
 - 7.2.22.4. Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao MPPI, quando solicitado;
 - 7.2.22.5. Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
 - 7.2.22.6. Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
 - 7.2.22.7. Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do MPPI entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
 - 7.2.22.8. Zelar pela qualidade no atendimento;
 - 7.2.22.9. Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
 - 7.2.22.10. Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
 - 7.2.22.11. Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
 - 7.2.22.12. Interagir com o Gestor e Fiscal do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
 - 7.2.22.13. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao MPPI;
 - 7.2.22.14. Interagir com a Equipe de Fiscalização do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
 - 7.2.22.15. Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e soluções;
 - 7.2.22.16. Trabalhar pela padronização e completeza das informações no “Sistema de Registro, Acompanhamento e Resolução dos chamados”;
 - 7.2.22.17. Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis mínimos de serviço e dos processos envolvidos;
 - 7.2.22.18. Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do MPPI utilizados pela Contratada;
 - 7.2.22.19. Disponibilizar para consulta pelo MPPI, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
 - 7.2.22.20. Avaliar diariamente os níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos exigidos;
 - 7.2.22.21. Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços. No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os níveis de serviço e os indicadores definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o período seguinte, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
 - 7.2.22.22. Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;

- 7.2.22.23. Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- 7.2.22.24. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao MPPI qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 7.2.22.25. Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento.

7.3. Procedimentos de teste e inspeção

- 7.3.1. Os procedimentos de inspeção são partes constantes do [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos.
- 7.3.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, e seguindo as determinações detalhadas nos itens seguintes.
- 7.3.3. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais.
- 7.3.4. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
 - 7.3.4.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;
 - 7.3.4.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor ou fiscal do contrato.
- 7.3.5. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.3.6. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 7.3.7. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao fiscal do contrato para recebimento definitivo.
- 7.3.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 7.3.9. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 7.3.10. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato junto com os fiscais deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
 - 7.3.10.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
 - 7.3.10.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
 - 7.3.10.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado, ou instrumento substituto desde que aprovado pelo CONTRATANTE.

- 7.3.11. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 7.3.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos e substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4. Níveis mínimos de serviço exigidos

- 7.4.1. Os Níveis Mínimos de Serviço – NMS são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo MPPI para aferir objetivamente os resultados pretendidos com o serviço objeto desta contratação;
- 7.4.2. Os níveis mínimos de serviços – NMS, estão descritos no [Anexo V](#) - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos.

7.5. Da subcontratação

- 7.5.1. Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto da contratação;
- 7.5.2. A contratação sob a forma de consórcio e cooperativa será aceita desde que a pessoa jurídica atenda aos requisitos previstos nos [Art. 15](#) e [Art. 16](#) da Lei nº 14.133/2021.

7.6. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

- 7.6.1. Para descumprimento de Níveis Mínimo de Serviços – NMS, como também o descumprimento nas entregas das obrigações deste Termo de Referência, os valores de multa, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades, são:

ITEM	OCORRÊNCIA POR DESCUMPRIMENTO DE NMS	MULTA
1	Indicador ITC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2	Indicador ITC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
3	Indicador PRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
4	Indicador PRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
5	Indicador IRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
6	Indicador IRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
7	Indicador ISU abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
8	Indicador ISU inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

9	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
10	Indicador VBC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
11	Indicador INCT superior a 30 ocorrências no mês.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
12	Atraso em iniciar ou concluir demandas específicas ou operacionais que excedam em 90 dias.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal e possibilitará inexecução parcial do contrato, podendo o mesmo ser rescindido.

7.6.1.1. Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMS poderão implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

7.6.1.2. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

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

7.6.1.4. A CONTRATANTE deverá manter registro (follow up) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

7.6.1.5. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

7.6.2. As sanções e glosas relacionadas às atividades de gestão do contrato estão descritas a seguir:

ID.	OCORRÊNCIA	GLOSA/SANÇÃO
1	Não comparecer, sem justificativa, à reunião inicial ou reuniões convocadas pela Contratante.	<ul style="list-style-type: none"> • Advertência. • Em caso de reincidência, 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	<ul style="list-style-type: none"> • A Contratada ficará impedida de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta pelo prazo máximo de 3 (três) anos conforme Art. 156 da Lei nº 14.133/2021, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	<ul style="list-style-type: none"> • A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública em virtude de atos ilícitos praticados.	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Inexecutar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor ou fiscal do Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Multa de 10 % sobre o valor total do Contrato. • Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.

7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor ou fiscal do contrato.	<ul style="list-style-type: none"> Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas etc.).	<ul style="list-style-type: none"> A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da Contratante.	
13	Não cumprir nenhuma outra obrigação contratual, ainda que, não citada nesta tabela.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
14	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 14.133/2021.
15	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
16	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do MPPI.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
17	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	<ul style="list-style-type: none"> Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.

18	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações do MPPI.	<ul style="list-style-type: none"> • Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
19	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade do MPPI).	<ul style="list-style-type: none"> • Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20	Não cumprir com as exigências estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	<ul style="list-style-type: none"> • Advertência. • Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.
21	Descumprir as regras estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação do MPPI (ATO 939/2019).	
22	Atraso em qualquer um dos casos: 1. Na adequação dos processos ITIL 2. Na adequação do catálogo de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Em cada caso, multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). • O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 14.133/2021.
23	Não realizar o processo de Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado.	<ul style="list-style-type: none"> • Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei no 14.133/2021.

- 7.6.3.A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021;
- 7.6.4.A autoridade competente, para aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao MPPI, observado os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 7.6.5.As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do MPPI, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente;
- 7.6.6.Caso o MPPI determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;
- 7.6.7.Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pelo MPPI deverão ser registradas e publicadas no Sicaf. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), de acordo com o [Art. 161 da lei nº 14.133/2021](#);
- 7.6.8.As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;
- 7.6.9.As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação serão previstas no Edital;

7.7. Do pagamento

- 7.7.1. O pagamento será realizado mensalmente no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação e aceite da fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo CONTRATADO;
- 7.7.2. Em caso de prestação de serviço em mês não completo, o valor de pagamento será proporcional aos dias executados, conforme fórmula abaixo:

Valor Proporcional = (Valor total da fatura / Número de dias do mês) × Número de dias executados

- 7.7.3. A CONTRATADA somente poderá emitir a Nota Fiscal/Fatura após o aceite do Fiscal Técnico do MPPI;
- 7.7.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [Art. 68. da Lei nº 14.133/2021](#) e, ainda, do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pela Administração:
- 7.7.4.1. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 7.7.4.2. Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas nos Níveis Mínimos de Serviço – NMS e estarão limitados à faixa específica de tolerância nele prevista, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará aos ajustes de pagamento (glosas) definidas neste termo de referência.
- 7.7.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o MPPI;
- 7.7.6. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pelo MPPI, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços;
- 7.7.7. Na hipótese de irregularidade no cadastro ou habilitação no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 15 (quinze) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital;
- 7.7.8. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) O prazo de validade;
 - b) A data da emissão;
 - c) Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
 - d) O período de prestação dos serviços;
 - e) O valor a pagar;
 - f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.7.8.1. Sobre o valor devido ao contratado, a Administração efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) e da Contribuição para o PIS/Pasep, conforme disposto na [Instrução Normativa da Receita Federal nº 1234, de 11 de janeiro de 2012](#);
- 7.7.8.2. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto no [Lei Complementar nº 116, de 2003](#), e legislação municipal aplicável.
- 7.7.8.3. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;
- 7.7.8.4. A administração deduzirá do montante a ser pago os valores correspondentes às multas, glosas e/ou indenizações devidas pelo contratado;
- 7.7.8.5. A administração acrescentará ao montante a ser pago mensalmente os valores correspondentes às horas extras e aos sobreavisos realizados no mês anterior, devidamente atestadas pelo fiscal do contrato, conforme previsto na planilha de custos e formação de preços;
- 7.7.8.6. O desconto de qualquer valor no pagamento devido ao contratado será precedido de processo administrativo em que será garantido à empresa o contraditório e a ampla defesa, com os recursos e meios que lhes são inerentes;

- 7.7.8.7. É vedado ao contratado transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato;
- 7.7.9. Será considerada como data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 7.7.10. O MPPI não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato;
- 7.7.11. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o MPPI;
- 7.7.12. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de compensação financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, mediante aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)

I = (6/100) / 365

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

8. Estimativa de preços da contratação

8.1. O quadro apresentado a seguir, resume o valor total do contrato por dois anos.

ID.	DESCRIÇÃO	QTD	DURAÇÃO (MESES)	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO – MEDIANA (MENSAL)	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços).	1	24	Valor fixo mensal	R\$ 251.507,78	R\$ 6.036.186,72
VALOR TOTAL ESTIMADO						R\$ 6.036.186,72

8.2. Os custos dos bens e serviços que compõem a solução estão detalhados na planilha com os custos dos profissionais utilizando como base a CCT PI000066/2023:

Descrição do Item Serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC				Valor definido pela CCT	Valor definido pela CCT
Perfil	Função na CCT (NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PI000066/2023)	Quantidade (B)		R\$	Custo total mensal
1	Supervisor de suporte técnico de Tecnologia da informação TÉCNICO OPER.ESPEC.NIVELSUPERIOR	1		R\$ 5.451,69	R\$ 5.451,69
2	Técnico de suporte ao usuário de TÉCNICO EM INFORMÁTICA	3		R\$ 1.957,54	R\$ 5.872,62

	tecnologia da informação (N1)				
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (N2)	TÉCNÓLOGO EM REDE	8	R\$ 2.395,91	R\$ 19.167,28
4	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno (N3)	TÉCNICO OPER.ESPECIALIZADO	1	R\$ 4.575,26	R\$ 4.575,26
5	Administrador em segurança da informação – Pleno (N3)	TÉCNICO OPER.ESPECIALIZADO	1	R\$ 4.575,26	R\$ 4.575,26
QUANTIDADE TOTAL DA EQUIPE			14	Valor mensal de referência estimado para a contratação	R\$ 39.642,11

8.2.1. Na composição dos preços, considerando a especificidade dos serviços, o qual necessita de recursos humanos qualificados e treinados para atuar em ambientes com autoridades ritos solenes e protocolares, objetivando a qualidade da prestação de serviço, os licitantes deverão observar os vencimentos mínimos dos cargos relacionados conforme planilha acima.

8.2.2. Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela da subcondição anterior, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no [Anexo I](#) – Especificações Técnicas da Solução de TIC;

8.2.2.1. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita no item 8.2.2, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.

8.2.2.2. A documentação comprobatória apresentada, na forma do item 8.2.2.1, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do [Anexo I](#) – Especificações Técnicas da Solução de TIC.

9. Adequação orçamentária e cronograma físico-financeiro

9.1. A despesa decorrente da execução do objeto correrá à conta do orçamento do Fundo de Modernização do Ministério Público do Estado do Piauí, na dotação abaixo discriminada:

Unidade Orçamentária: 25102;

Função: 03;

Programa: 0013;

Projeto/Atividade: 4102;

Fonte de Recursos: 759;

Natureza da Despesa: 3.3.90.40.

9.2. A contratação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários TIC terá pagamentos fixos mensais, vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), estabelecidos neste Termo de

Referência. As despesas correrão no exercício fiscal correspondente a execução dos serviços prestados, em respeito a anualidade do orçamento.

- 9.3. Os recursos para essa licitação deverão ser desembolsados conforme a estimativa de dispêndios por exercício financeiro detalhado abaixo:

Evento	Estimativa De Desembolso Mensal (R\$)	Valor Estimado Por Exercício (R\$)
Execução contratual no período de 12 meses	R\$ 251.507,78	R\$ 3.018.093,36
Evento	Exercícios	Valor Estimado
Execução contratual no período completo da vigência contratual (24 meses) *	2024-2025	R\$ 6.036.186,72

*Nos valores estimados apresentados não estão computados os reajustes, que poderão incidir sobre os mesmos, em conformidade com [o item 11](#) deste Termo de Referência.

10. Da vigência do contrato

- 10.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, limitado a 120 (cento e vinte) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do [Art. 107, da Lei nº 14.133 de 2021](#).
- 10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11. Do reajuste de preços

- 11.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data-base vinculada à data do orçamento estimado, conforme dispõe o [Art. 92, §3º, da Lei nº 14.133 de 2021](#);
- 11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA** ou outro índice que venha a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade conforme dispõe o Art. 24 da IN SGD 94, de 2022.
- 11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.;
- 11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. Dos critérios de seleção do fornecedor

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

- 12.1.1. O regime da execução dos contratos é de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO POR GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática;
- 12.1.2. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

- 12.1.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;
- 12.1.4. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:
- 12.1.4.1. Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- 12.1.4.2. A fiscalização do contrato não se envolverá na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- 12.1.4.3. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e
- 12.1.4.4. Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.
- 12.1.5. Quanto aos perfis profissionais, a contratante fiscalizará se os perfis alocados no contrato são adequados às qualificações profissionais definidas neste Termo de Referência;
- 12.1.6. O tipo de licitação que seleciona a proposta mais vantajosa através do critério de menor preço global e utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática;
- 12.1.7. A licitação será do tipo **menor preço**, pois se trata de aquisição de bens e serviços de informática e automação considerados comuns, e será realizada na **modalidade de pregão**, preferencialmente na forma eletrônica, conforme determina o [Art. 25, Parágrafo único da IN SGE/ME 94, de 2022](#);
- 12.1.8. O agrupamento dos serviços de service desk, suporte presencial, assistência técnica deverá reduzir os riscos de execução, pois a necessidade de interação e sinergia entre os executantes e inerente a natureza dos serviços. A divisão de responsabilidade entre empresas diferentes aumenta o risco de atrasos nos atendimentos e de ocorrência de problemas de comunicação entre as equipes;
- 12.1.9. O agrupamento também deverá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados;
- 12.1.10. Por fim, essa associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois que as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes aos serviços agrupados para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas
- 12.1.11. sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender o MPPI com eficiência, eficácia e efetividade.

12.2. Critérios de qualificação técnica para a habilitação

- 12.2.1. As qualificações técnicas para habilitação no certame são fundamentais para sustentabilidade institucional, visto que as operações realizadas pelas áreas são em partes ou totalmente informatizadas dependendo do ambiente computacional e serviços oferecidos para prestação de suas atividades finalísticas;
- 12.2.2. As licitantes serão habilitadas a participar do certame com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, devidamente assinado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação;
- 12.2.3. Considerando a natureza do serviço, os padrões de excelência que se desejam alcançar e os resultados esperados, é significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação;
- 12.2.4. A comprovação da experiência será realizada por meio de apresentação de atestados de capacidade técnica que deverão ser apresentados juntamente com a proposta de preços;

- 12.2.5. Será admitido o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnico-operacional da licitante desde que comprovada a execução simultânea dos serviços atestados;
- 12.2.6. A volumetria estabelecida de até 50% da estimativa licitada encontra-se aderente às orientações do Tribunal de Contas da União, consagrada a partir de 2003, consoante [Acórdão 1.284/2003](#)-Plenário e outros julgados;
- 12.2.7. Os atestados devem ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverão contemplar, no mínimo, as informações listadas no “Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade”:

QUADRO DE DADOS MÍNIMOS DO ATESTADO DE CAPACIDADE	
TIPO DE INFORMAÇÃO	CONTEÚDO
1 – Informações da empresa/órgão público que emitiu o atestado e assinatura do signatário	Dados da empresa: Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e e-mail. Dados do signatário do atestado: Nome / CPF / Cargo/função / Telefone e e-mail.
2 – Período de realização do(s) serviço(s)	Mês/ano de início e fim da realização do serviço.

- 12.2.8. Considera-se atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos as seguintes atividades relacionadas ao ITEM 1:
- 12.2.8.1. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses ininterruptos, serviços de monitoramento com o uso de indicadores de níveis de serviços e catálogo de serviços, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, e em conformidade com as melhores práticas da ITIL, para o atendimento remoto e presencial a um parque tecnológico de, no mínimo, 400 ativos e uma média mensal de 500 chamados, incluindo equipe técnica especializada de Central de Serviços de Nível de 1º, 2º e 3º níveis, em formato proativo.
- 12.2.8.2. Experiência no planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard);
- 12.2.9. O MPPI reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).
- 12.2.10. Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk em arquitetura totalmente Web, a LICITANTE devesse, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação, nos seguintes processos e função, no mínimo:
- I) Cumprimento de Requisição;
 - II) Gerenciamento de Incidente;
 - III) Gerenciamento de Problemas;
 - IV) Gerenciamento de Conhecimento;
 - V) Gerenciamento de Configuração de ativo e Serviço;
 - VI) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 - VII) Gerenciamento dos Níveis de Serviço.

13. Da vistoria para licitação

- 13.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 15 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente mediante contato com o Sr. Ítalo Garcia Araújo Nogueira, coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI, por meio do telefone (86) 2222-8031 ou endereço de e-mail: cti@mppi.mp.br. A vistoria será comprovada mediante o preenchimento dos Anexos IX e XV ([Anexo VII](#) – Termo de Compromisso de

Manutenção de Sigilo (Vistoria Técnica), [Anexo VIII](#) - Termo de vistoria técnica facultativa) do Termo de Referência;

- 13.2. Declaração emitida pelo licitante, conforme a segunda opção de texto do [Anexo VIII](#) deste Termo de Referência, de que conhece as condições locais para execução do objeto, caso opte por não realizar a vistoria;
- 13.3. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir o ônus dos serviços decorrentes;
- 13.4. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;
- 13.5. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para representá-la.

14. Da garantia contratual

- 14.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do [Art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato;
- 14.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária;
 - 14.2.1. Antes da assinatura do contrato, o adjudicatário terá o prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para a prestação da garantia quando optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º do art. 96, da Lei nº 14.133/21 (seguro-garantia).
 - 14.2.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 14.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do [Art. 137 da Lei n. 14.133 de 2021](#);
- 14.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;
- 14.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 14.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 14.5.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 14.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
 - 14.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 14.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 14.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 14.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- 14.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 14.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 14.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;

- 14.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 14.12.1. Será considerada extinta a garantia:
- 14.12.1.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 14.12.1.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.
- 14.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;
- 14.14. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência e no Contrato.

Da alteração subjetiva

- 14.15. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato;
- 14.16. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

15. Da equipe de planejamento da contratação e da aprovação

- 15.1. O Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Integrante
requisitante/administrativo
Ítalo Garcia Araújo Nogueira

Integrante técnico
João Carlos Barbosa dos Santos

Subprocurador de Justiça Institucional
Hugo de Sousa Cardoso

Teresina, abril de 2024.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TIC

A Contratada deverá prestar serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, para operação de infraestrutura, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários (internos e externos) de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, instalação e configuração de softwares, instalação e configuração de hardware, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços de TIC (Service Desk), tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL para atender às necessidades do MPPI.

Considerar-se-á, para efeitos desta contratação, os serviços solicitados, incluindo todos os recursos necessários para sua efetiva prestação, como produtos requeridos pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ - MPPI (doravante denominado CONTRATANTE) à Prestadora de Serviço (doravante denominada CONTRATADA).

O cumprimento de indicadores de qualidade e desempenho será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

A-I.1. DESCRIÇÃO

A descrição da solução como um todo, abrange a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para operação da infraestrutura de TIC, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do MPPI, com vistas à execução continuada das seguintes atividades e processos:

- I. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto e presencial a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes - detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento.
- II. Gerenciamento de eventos, através da detecção de notificações de anormalidades no comportamento de componentes da infraestrutura de TIC e monitoramento de alertas, com a adoção de medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado.
- III. Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais necessários.
- IV. Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos procedimentos de atendimento.
- V. Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TIC, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TIC das unidades e mantendo essas informações atualizadas em base de dados apropriada.
- VI. Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TIC sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços, respeitando o agendamento de mudanças e seus impactos previstos; mantendo a central de serviços e a equipe de fiscalização informadas a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos.
- I. Proposição de mudanças visando a evolução da infraestrutura de TIC do MPPI para um patamar mais atual.
- II. Instalação e suporte a sistemas operacionais, programas aplicativos e sistemas corporativos.

A-I.2. DOS SERVIÇOS

Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio do MPPI, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços - NMS definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- a) Realizar atendimento remoto;
- b) Realizar atendimento presencial;
- c) Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- d) Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- e) Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
- f) Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- g) Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- h) Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- i) Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

A operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para monitoramento e sustentação do ambiente computacional e estão subdivididos nas seguintes categorias:

GERÊNCIA DE SUPORTE	
CATEGORIA DE SERVIÇO	Gerenciamento de serviços de TIC
1º NÍVEL	
CATEGORIA DE SERVIÇO	Suporte ao usuário
2º NÍVEL	
CATEGORIA DE SERVIÇO	Sustentação de infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos)
	Sustentação de infraestrutura para aplicações (Missão crítica e processamento de alto desempenho)
	Conectividade e comunicação
	Segurança de TIC
3º NÍVEL	
CATEGORIA DE SERVIÇO	Segurança de TIC
	Sustentação de infraestrutura para aplicações (Missão crítica e processamento de alto desempenho)
	Conectividade e comunicação

A-I.3. DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CADA CATEGORIA

A) SUPERVISOR DE SUPORTE - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC:

Tem por objetivo realizar a supervisão de toda a equipe de suporte (1º, 2º e 3º nível) de forma a assegurar os níveis de serviço estabelecidos, a qualidade do atendimento das informações prestadas aos usuários do MPPI, bem como a melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas na ITIL.

A CONTRATADA se responsabilizará pelos serviços de gerenciamento operacional e de qualidade, que compreendem a alocação de recursos humanos e tecnológicos, visando o controle e estratificação de informações gerenciais, com respeito ao atendimento prestado aos usuários do MPPI. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional (Supervisor de Suporte), para servir de interlocutor, durante o período de prestação dos serviços, com vistas a manter permanente contato com gestor responsável pela fiscalização do contrato.

Faz parte do escopo destes serviços a análise e o controle das demandas geradas, bem como a disponibilização de relatórios gerenciais através da Web e a elaboração do relatório mensal de serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

I. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DO SUPERVISOR DE SUPORTE:

1. Realizar a supervisão de toda a equipe de suporte (1º, 2º e 3º nível) de forma a assegurar os níveis de serviço estabelecidos, a qualidade do atendimento das informações prestadas aos usuários do MPPI, bem como a melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas na ITIL;
2. Definir as estratégias para otimização no uso dos recursos computacionais, melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas pela ITIL, e priorização de atividades e projetos relacionados às tecnologias suportadas, objetivando a racionalização de custos, atendimento aos acordos de níveis de serviços e, consequentemente, alcançando o aumento na maturidade dos serviços prestados pela unidade de TIC do MPPI.
3. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
4. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
5. Realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
6. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
7. Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
8. Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
9. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
10. Otimizar a distribuição de incidentes, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
11. Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
12. Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
13. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
14. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
15. Garantir que normas internas do Contratante sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
16. Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do Contratante, através da implantação dos planos de ação;
17. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
18. Participar de reuniões mensais com representantes do Contratante para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
19. Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo Contratante, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
20. Revisar e atualizar procedimentos operacionais;
21. Definir os scripts de atendimento de 1º nível ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
22. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de incidentes adotando e recomendando ao Contratante novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;
23. Estruturar e manter continuamente os “Scripts” de teleatendimento, telessuporte técnico e base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas. A base de conhecimento estará acessível à equipe de suporte do MPPI;
24. Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao MPPI, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
25. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais mensais sobre os serviços executados;
26. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados;
27. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços, com base nas informações extraídas de relatórios e do acompanhamento diário dos serviços;

28. Analisar e monitorar todo o processo de atendimento, identificando tendências e implementando medidas corretivas em caso de desvios;
29. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados pelo 1º, 2º e 3º Níveis de atendimento, a partir dos incidentes finalizados e do sistema de Service Desk;
30. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de 1º, 2º e 3º Níveis nas suas respectivas áreas de atuação;
31. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações;
32. Elaborar e atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações, serviços e de resolução de incidentes aos usuários;
33. Realizar reuniões periódicas com o MPPI, a fim de analisar os resultados obtidos, traçar planos de ação e estabelecer metas para os próximos períodos;
34. Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;
35. Registrar todas as reuniões realizadas em súmulas de reunião, mantendo o histórico do relacionamento com o MPPI;
36. Ser o ponto único de contato entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

B) SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL - (CENTRAL DE SERVIÇOS):

Composto pelas atividades da categoria de serviços de suporte remoto, consiste no atendimento e suporte aos usuários do MPPI, efetuado por telefone, e-mail e acesso remoto.

O Suporte Técnico de 1º Nível, tem como missão representar um ponto único de contato para os usuários de TIC, tendo como principais objetivos:

- 15.1.1.1. Restaurar os serviços sempre que possível;
- 15.1.1.2. Quando necessário, encaminhar o incidente para a célula de 2º nível;
- 15.1.1.3. Prover suporte com qualidade para atender os objetivos do negócio;
- 15.1.1.4. Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;
- 15.1.1.5. Garantir a satisfação dos usuários;
- 15.1.1.6. Maximizar a disponibilidade dos serviços.

O 1º NÍVEL, deve prover um ponto central de contato para todos os usuários de TIC do CONTRATANTE. O 1º NÍVEL é responsável por registrar e acompanhar todas as requisições de serviços e incidentes, provendo aos usuários uma interface de acesso única aos serviços oferecidos;

O termo requisição de serviço refere-se a uma solicitação do usuário, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço. Caracteriza-se por não ter caráter corretivo;

Já o termo incidente refere-se a uma interrupção, falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço;

A cada nova solicitação de serviço ou registro de incidente, o 1º NÍVEL será invocado, preferencialmente, por meio do sistema de ITSM, chamadas telefônicas ou e-mail;

Os serviços do 1º NÍVEL deverão ser executados preferencialmente mediante atendimento remoto. A critério da empresa CONTRATADA, os profissionais designados para o 1º Nível poderão estarem alocados nas dependências do MPPI ou não.

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

Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade tomando como referência a Metodologia de Avaliação de Riscos do MPPI;

DEFINIÇÕES:

Impacto: reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou

processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico do MPPI. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

ESCALA	IMPACTO	PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO
1	Baixíssimo ou Muito Baixo	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência; Nenhum sistema crítico envolvido; Não afeta processos estratégicos do MPPI; Em situações que não afetam a segurança de ativos da informação.
2	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; Nenhum sistema crítico envolvido; Afeta apenas 1 processo não estratégico do MPPI; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação e cujo fator de risco final seja considerado baixo.
3	Médio	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal; Nenhum sistema crítico envolvido; A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários; Afeta mais de um processo não estratégico do MPPI; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação e cujo fator de risco final seja considerado médio.
4	Alto	<ul style="list-style-type: none"> A falha impede o trabalho de todos os usuários de um mesmo setor, área ou grupo; Um sistema crítico envolvido; Demandas técnicas da CTI relacionadas a correções de vulnerabilidades técnicas ou manutenções evolutivas; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação que pertençam ao escopo de certificação da ISO 27001; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação e cujo fator de risco final seja considerado alto.
5	Extremo ou Muito Alto	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço está inoperante de forma que mais de um setor, área ou grupo de usuários estarão impedidos de realizar suas atividades; Impede a execução de processos estratégicos; Um ou mais sistemas críticos estão envolvidos; Pode causar danos à imagem do MPPI; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação e cujo fator de risco final seja considerado extremo; Em situações que afetam a segurança de ativos da informação que pertençam ao escopo de certificação da ISO 27001 e que o fator de risco final seja médio ou superior.

Urgência: é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

ESCALA	IMPACTO	PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO
1	Baixíssimo ou Muito Baixo	<ul style="list-style-type: none"> A atividade de rotina com data e hora determinados; Em situações que não afetam a segurança de ativos da informação.

2	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> A atividade pode ser agendada para uma data específica; Em situações que envolvam a segurança dos ativos cuja probabilidade de ocorrência é baixa.
3	Médio	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível; Em situações que envolvam a segurança dos ativos cuja probabilidade de ocorrência é média; Em situação de tratativa de vulnerabilidades de baixo impacto a segurança (conforme identificado pela ferramenta de análise de vulnerabilidade) ou a imagem da instituição.
4	Alto	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente; Em situações que envolvam a segurança dos ativos cuja probabilidade de ocorrência é alta; Em situação de tratativa de vulnerabilidades de médio impacto a segurança (conforme identificado pela ferramenta de análise de vulnerabilidade) ou a imagem da instituição; Em situação de tratativa de vulnerabilidades com histórico de exploração e com baixo impacto a segurança.
5	Extremo ou Muito Alto	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente; Em situações que envolvam a segurança dos ativos cuja probabilidade de ocorrência é extrema; Em situação de tratativa de vulnerabilidades de alto impacto a segurança (conforme identificado pela ferramenta de análise de vulnerabilidade) ou a imagem da instituição; Em situação de tratativa de vulnerabilidades com histórico de exploração e com impacto médio ou superior a segurança; Em situação de tratativa de vulnerabilidades apontada pelos sistemas de controle ou por organismos de governo como o CTIR-GOV.

Prioridade: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento. A matriz de prioridades é gerada em função do impacto x urgência dos atendimentos.

IMPACTO	URGÊNCIA				
	Baixíssimo ou Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Extrema ou Muito Alta
Baixíssimo ou Muito Baixa	1	2	3	4	5
Baixo	2	4	6	8	10
Médio	3	6	9	12	15
Alto	4	8	12	16	20
Extrema ou Muito Alta	5	10	15	20	25

A **escala de prioridades** indica o tempo máximo para início do tratamento dos chamados. O tempo de início de tratamento será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.

FATOR	PRIORIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO
1-2	1. Baixíssimo	16 horas
3-4	2. Baixa	8 horas

5-10	3. Média	4 horas
12-16	4. Alta	2 horas
20-25	5. Extrema	30 minutos

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

I. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE REMOTO DE 1º NÍVEL:

1. Abrir, registrar e encaminhar incidentes para atendimento de 2º Nível quando da não resolução em 1º Nível;
2. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
3. Registrar todos os incidentes dos usuários no Sistema de ITSM, classificando e categorizando, possibilitando a geração de relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários;
4. Buscar na Base de Conhecimento a solução de contorno ou definitiva e empregá-las no intuito de restabelecer as condições normais de trabalho do usuário e encerrar o incidente;
5. Monitorar os incidentes escalonados e acompanhar o andamento destes até sua efetiva conclusão;
6. De modo proativo, prover feedback aos usuários sobre prazos de solução dos incidentes escalonados;
7. Sempre que solicitado, informar sobre o andamento dos incidentes a todos os solicitantes;
8. Fornecer orientação e suporte remoto aos sistemas operacionais (Windows, MacOS e Linux), Bancos de Dados e Redes;
9. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo MPPI;
10. Analisar e informar à gestão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
11. Apoiar os usuários na utilização de browsers de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;
12. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;
13. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
14. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;
15. Atualizar as informações cadastrais dos usuários nos sistemas de Service Desk, quando detectada a necessidade;
16. Descrever todos os passos realizados durante o atendimento para visualização dos demais grupos de solução;
17. Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos incidentes;
18. Escalonar incidentes para as equipes de 2º e 3º Níveis quando necessário.

C) SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL:

O 2º Nível tem como principais objetivos:

- a) Solucionar, respeitando o Nível Mínimo de Serviço (NMS), os incidentes encaminhados pelo 1º nível;
- b) Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- c) Isolar a causa raiz e encontrar soluções de contorno e definitivas;
- d) Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes;
- e) Documentar procedimentos de erros conhecidos na base de conhecimento;
- f) Elaborar procedimentos simples para realização de mudanças.

O 2º Nível receberá incidentes encaminhados pelo 1º Nível e prosseguirá com o atendimento, baseado no registro e observações inseridos no sistema de ITSM.

- Implementado mediante atendimento às requisições de serviço ou aos incidentes por equipe de técnicos que atuarão in loco nas unidades do CONTRATANTE, exclusivamente;
- O 2º Nível sempre será acionado quando o 1º Nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço remotamente;

- Em situações específicas que necessite de intervenção de servidores do MPPI ou de seus prestadores de serviços, a equipe deverá escalar para o chamado, registrando as ações tomadas, no sistema de ITSM, para que o 1º nível possa informar os usuários sobre a situação do atendimento;
- Todos os incidentes encaminhados ao 2º ou ao 3º Nível e finalizados serão retornados ao 1º nível, que validará a solução junto ao usuário. Apenas após o aceite da solução, o incidente poderá ser encerrado. A solução deverá ser documentada de tal forma que possa ser disponibilizada para a equipe de 1º nível, visando melhor índice de fechamento de incidentes no 1º nível, diminuindo, portanto, a quantidade de incidentes escalonados para demais grupos de solução;
- O quantitativo de profissionais necessários para a execução dos serviços em 2º Nível será definido pela CONTRATADA que deverá ter como base o número de profissionais que sejam suficientes para manter os padrões de atendimento dentro dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos.

A equipe alocada no 2º nível deverá ser composta de tal modo que os profissionais sejam capacitados para solucionar problemas das seguintes categorias:

- Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos);
- Conectividade e Comunicação;
- Sustentação de Infraestrutura para aplicações (Missão crítica e processamento de alto desempenho);
- Segurança de TIC;

I. DETALHAMENTO 2º NÍVEL - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES (MICROCOMPUTADOR E PERIFÉRICOS)

1. Instalação e configuração dos sistemas operacionais Windows e Linux (várias distribuições);
2. Atualização dos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
3. Recuperação de dados através de softwares específicos em caso de disco rígido defeituoso;
4. Armazenamento físico e seguro de itens de hardware e software no Depósito de Hardware Definitivo (DHD) e na Biblioteca de Software Definitiva (BSD);
5. Controle de estoque de componentes de hardware e licenças de softwares;
6. Realização de cópia de segurança dos dados dos usuários armazenados localmente;
7. Remoção de vírus em equipamentos dos usuários;
8. Operação e manutenção do Servidor de Antivírus;
9. Elaboração de inventário de hardware e de software;
10. Manipulação de arquivos e geração de relatórios estatísticos sobre a utilização da plataforma computacional;
11. Administração de laboratórios de informática e salas públicas;
12. Elaboração/atualização das documentações referentes aos procedimentos realizados pelo grupo de solução.
13. Suporte aos usuários na utilização de aplicativos;
14. Manutenção preventiva e corretiva em microcomputadores;
15. Manutenção preventiva em impressoras, notebooks e periféricos;
16. Reposição ou substituição de componentes de hardware;
17. Movimentação e instalação física de equipamentos de informática;
18. Instalação de aplicativos administrativos;
19. Instalação de compiladores;
20. Manutenção do cadastro de usuários.
21. Instalação e atualização de drivers de dispositivos;
22. Avaliação técnica de equipamentos adquiridos em conformidade com a especificação solicitada;
23. Reposição de suprimentos de equipamentos em geral;
24. Controle dos equipamentos em garantia;
25. Instalação de softwares científicos;
26. Instalação de softwares de escritório;
27. Instalação de softwares de segurança;
28. Configuração das interfaces de rede;
29. Instalação e configuração de impressora local e na rede interna, incluindo a substituição de toner e testes básicos de funcionamento;

30. Configuração de clientes de correio eletrônico;
31. Importação de dados do sistema de tarifação da central telefônica do MPPI;
32. Configuração de antivírus e rede em equipamentos pessoais.

II. DETALHAMENTO 2º NÍVEL - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

1. Reorganização física e lógica dos armários de telecomunicações e demais ativos de rede;
2. Instalação física do switch nas salas;
3. Inventário dos equipamentos (ativos e servidores) de rede;
4. Instalação e configuração de pontos de acesso individuais;
5. Administração dos serviços de Gerência e Monitoramento da Rede;
6. Administração e monitoramento dos logs e dos servidores de LOG dos ativos de rede;
7. Administração dos serviços de Backup dos ativos de rede;
8. Realização da gestão de acesso dos ativos de rede;
9. Configuração e administração de VLans L2 e L3;
10. Configuração e administração de roteamento estático e dinâmico;
11. Realizar análises e troubleshoots na rede interna e externa;
12. Administração e gestão da rede sem fio da instituição;
13. Suporte aos usuários quanto a conectividade da rede cabeada e sem fio da instituição;
14. Gerência do serviço de sincronização horária (stratum 2);
15. Elaboração/atualização das documentações referentes à rede do Campus do MPPI de acordo com o formato e padrões estabelecidos, incluindo a documentação do projeto; Procedimentos de configuração, backup, gerência etc.; Mapas físico, lógico e de cabeamento da rede, utilizando o software adotado pela CONTRATANTE;
16. Gerência dos Ativos de rede;
17. Administração dos serviços de DNS;
18. Administração e suporte do serviço de VOIP;
19. Verificação de operacionalidade através de softwares de gerência e ferramentas de monitoramento;
20. Liberação de uso do ponto de acesso;
21. Teste de conectividade;
22. Geração da conta de telefonia fixa;
23. Configuração de ramal no PABX;
24. Instalação de Ramal de telefonia;
25. Teste de sinal de portadora de telefonia;
26. Instalação de extensão de telefonia.

III. DETALHAMENTO 2º NÍVEL - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES (MISSÃO CRÍTICA E PROCESSAMENTO DE ALTO DESEMPENHO)

1. Instalação dos sistemas operacionais Linux em suas diversas versões;
2. Instalação de aplicativos e compiladores no ambiente computacional de alto desempenho;
3. Compilação, instalação e configuração de aplicativos nos servidores;
4. Realização de atualizações críticas nos servidores;
5. Elaboração/atualização das documentações referentes aos procedimentos realizados pelo grupo de solução.
6. Administração de filas de impressão;
7. Desenvolvimento de scripts para otimização de rotinas;
8. Suporte aos usuários na utilização dos equipamentos da plataforma computacional;
9. Operação dos servidores de licenças;
10. Operação do ambiente computacional de alto desempenho;
11. Operação dos serviços de correio eletrônico;
12. Operação dos serviços de backup;
13. Operação dos serviços de autenticação;
14. Operação dos servidores WEB;
15. Operação dos serviços de lista de discussão;

16. Operação dos serviços de armazenamento de dados;
17. Operação dos serviços de banco de dados;
18. Operação do ambiente de virtualização;
19. Operação do servidor PROXY.
20. Operação de storages NAS e DAS;
21. Operação de sistemas de arquivos paralelos em ambientes de HPC;
22. Monitoramento do espaço em disco nos servidores;
23. Geração de arquivos de estatística de utilização da plataforma computacional;
24. Recuperação de dados de backup solicitada pelos usuários;
25. Atribuição de área de dados e quotas de utilização de disco para os usuários;
26. Operação e manutenção do servidor de banco de dados da biblioteca, patrimônio e RH;
27. Administração de contas dos usuários.

IV. DETALHAMENTO 2º NÍVEL - SEGURANÇA DE TIC

1. Gerencia, administrar e monitorar as soluções de firewall da instituição (realizar a criação, alterar, melhorar, remover regras de firewall);
2. Apoiar a elaboração de políticas de firewall a serem aplicadas nos ativos de informação (Servidores, Desktops e aplicações) da instituição.
3. Instalar, configurar e monitorar as soluções de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam etc. (Criar, alterar, melhorar, remover regras ou políticas);
4. Instalar, configurar, e manter atualizado os firmwares dos equipamentos de segurança;
5. Instalar, configurar, e manter atualizados os softwares ou soluções de segurança;
6. Instalar, configurar e manter atualizadas as assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivírus, filtro de conteúdo etc.;
7. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de centralização de Logs (CIEM);
8. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de auditoria;
9. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de Autoridade Certificadora;
10. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções contra malwares;
11. Elaborar, atualizar, corrigir e melhorar continuamente os scripts de automação da área de segurança e demais scripts utilizados por outras áreas que estejam relacionados a segurança;
12. Monitorar o ambiente computacional do MPPI e realizar as tratativas de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC do MPPI, conforme as diretrizes especificadas pela instituição e pelo governo federal.
13. Acompanhar os Advisories de segurança relacionados aos ativos de TIC do MPPI;
14. Realizar avaliação técnica e tratativa de vulnerabilidades em serviços de TIC;
15. Desenvolvimento de scripts para otimização de rotinas;
16. Hardening de servidores e aplicações;
17. Avaliação de modelos de segurança;
18. Tratar incidentes de segurança no ambiente de TIC
19. Administração e suporte dos serviços de VPN;

D) OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE 3º NÍVEL:

O 3º Nível caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. É composto por profissionais especializados em segmentos específicos, atendendo todas os problemas de alta complexidade que não foram solucionados pelo 1º e 2º nível e tem como principais objetivos atuar em atividades mais complexas que necessitam de planejamento, envolvam vários serviços e que possam oferecer risco ao ambiente.

A equipe alocada no 3º nível deverá ser composta de tal modo que os profissionais sejam capacitados para solucionar problemas das seguintes categorias:

- Conectividade e Comunicação, abrangendo;
 - Monitoramento de Serviços de TI.

- Sustentação de Infraestrutura para aplicações (Missão crítica e processamento de alto desempenho);
 - Sustentação de aplicações;
 - Armazenamento e backup;
 - Sustentação de banco de dados.
- Segurança de TIC.

I. DETALHAMENTO 3º NÍVEL - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

1. Reorganização física e lógica dos armários de telecomunicações e demais ativos de rede;
2. Instalação física do switch nas salas;
3. Inventário dos equipamentos (ativos e servidores) de rede;
4. Instalação e configuração de pontos de acesso individuais;
5. Administração dos serviços de Gerência e Monitoramento da Rede;
6. Administração e monitoramento dos logs e dos servidores de LOG dos ativos de rede;
7. Administração dos serviços de Backup dos ativos de rede;
8. Realização da gestão de acesso dos ativos de rede;
9. Configuração e administração de VLans L2 e L3;
10. Configuração e administração de roteamento estático e dinâmico;
11. Realizar análises e troubleshoots na rede interna e externa;
12. Administração e gestão da rede sem fio da instituição;
13. Suporte aos usuários quanto a conectividade da rede cabeada e sem fio da instituição;
14. Analisar, projetar e implementar novas tecnologias de rede;
15. Gerência do serviço de sincronização horária (stratum 2);
16. Elaboração/atualização das documentações referentes à rede do MPPI de acordo com o formato e padrões estabelecidos, incluindo a documentação do projeto; Procedimentos de configuração, backup, gerência etc.; Mapas físico, lógico e de cabeamento da rede, utilizando o software adotado pela CONTRATANTE;
17. Gerência dos Ativos de rede;
18. Administração e suporte dos serviços de VPN;
19. Administração dos serviços de DNS;
20. Suporte do serviço de VOIP - servidores e membros do MPPI;
21. Verificação de operacionalidade através de softwares de gerência e ferramentas de monitoramento;
22. Liberação de uso do ponto de acesso;
23. Teste de conectividade;
24. Configuração de ramal no PABX;
25. Instalação de Ramal de telefonia;
26. Teste de sinal de portadora de telefonia;
27. Instalação de extensão de telefonia;
28. Analisar, projetar e implementar alterações na topologia da rede do MPPI.

II. DETALHAMENTO 3º NÍVEL - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES (MISSÃO CRÍTICA E PROCESSAMENTO DE ALTO DESEMPENHO)

1. Instalação dos sistemas operacionais Solaris e Linux, em suas diversas versões;
2. Instalação de aplicativos e compiladores no ambiente computacional de alto desempenho;
3. Compilação, instalação e configuração de aplicativos nos servidores;
4. Realização de atualizações críticas nos servidores;
5. Elaboração/atualização das documentações referentes aos procedimentos realizados pelo grupo de solução.
6. Administração de filas de impressão;
7. Desenvolvimento de scripts para otimização de rotinas;
8. Suporte aos usuários na utilização dos equipamentos da plataforma computacional;
9. Operação dos servidores de licenças;
10. Operação do ambiente computacional de alto desempenho;
11. Operação dos serviços de correio eletrônico;
12. Operação dos serviços de backup;

13. Operação dos serviços de autenticação;
14. Operação dos servidores WEB;
15. Operação dos serviços de lista de discussão;
16. Operação dos serviços de armazenamento de dados;
17. Operação dos serviços de banco de dados;
18. Operação do ambiente de virtualização;
19. Operação do servidor PROXY.
20. Analisar, projetar e implementar novas tecnologias de infraestrutura;
21. Analisar, projetar e implementar novas serviços de rede;
22. Monitoramento do espaço em disco nos servidores;
23. Geração de arquivos de estatística de utilização da plataforma computacional;
24. Recuperação de dados de backup solicitada pelos usuários;
25. Atribuição de área de dados e quotas de utilização de disco para os usuários;
26. Administração de contas dos usuários.

III. DETALHAMENTO 3º NÍVEL - SEGURANÇA DE TIC

1. Gerencia, administrar e monitorar as soluções de firewall da instituição (realizar a criação, alterar, melhorar, remover regras de firewall);
2. Apoiar a elaboração de políticas de firewall a serem aplicadas nos ativos de informação (Servidores, Desktops e aplicações) da instituição.
3. Instalar, configurar e monitorar as soluções de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam etc. (Criar, alterar, melhorar, remover regras ou políticas);
4. Instalar, configurar, e manter atualizado os firmwares dos equipamentos de segurança;
5. Instalar, configurar, e manter atualizados os softwares ou soluções de segurança;
6. Instalar, configurar e manter atualizadas as assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivírus, filtro de conteúdo etc.;
7. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de centralização de Logs (CIEM);
8. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de auditoria;
9. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções de Autoridade Certificadora;
10. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, melhorar continuamente as soluções contra malwares;
11. Administrar, configurar, monitorar, atualizar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais;
12. Elaborar, atualizar, corrigir e melhorar continuamente os scripts de automação da área de segurança e demais scripts utilizados por outras áreas que estejam relacionados à segurança;
13. Monitorar o ambiente computacional do MPPI e realizar as tratativas de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC do MPPI, conforme as diretrizes especificadas pela instituição.
14. Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga;
15. Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery;
16. Conduzir, apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC do MPPI;
17. Conduzir e apoiar a análise de vulnerabilidades técnicas de segurança existentes no ambiente de TIC do MPPI, bem como no processo de tratativa de vulnerabilidades;
18. Conduzir, apoiar e realizar teste de instrução (Pentest) nos ativos de TIC do MPPI;
19. Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos;
20. Elaborar e manter atualizados os relatórios técnicos;
21. Apoiar a elaboração e atualização dos procedimentos técnicos e políticas de segurança;
22. Realizar a administração e monitoramento dos logs e dos servidores de LOG dos ativos de segurança;
23. Acompanhar os Advisories de segurança relacionados aos ativos de TIC do MPPI;
24. Monitorar continuamente o ambiente de TIC do MPPI visando identificar possíveis brechas de segurança, não conformidades, e incidentes de segurança.
25. Apoiar o processo de tratativas de riscos de segurança da informação;
26. Documentar e manter atualizada as documentações relacionadas a segurança da informação.
27. Configuração, administração e suporte dos serviços de VPN;
28. Operação dos serviços de segurança;

29. Realizar outras configurações que afetam esta categoria de serviço.

A-I.4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Todo o detalhamento dos serviços a serem prestados está descrito no Catálogo de Serviços, para o qual foram criados níveis mínimos de serviços, bem como a descrição da categoria encarregada pela sua consecução. O Catálogo de Serviços está descrito no [Anexo III](#) deste Termo de Referência.

A-I.5. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK (ITSM)

Para a execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência, a CONTRATANTE deverá disponibilizar software específico para o gerenciamento do Service Desk, denominado Sistema de ITSM, onde deverão ser registradas e monitoradas todas as atividades que serão executadas. As informações geradas pelo aplicativo deverão estar disponíveis para consulta pela CONTRATADA.

Atualmente a empresa que presta serviço ao CONTRATANTE utiliza o software IFS Assyst, o qual encontra-se instalado nos servidores da CONTRATADA.

É importante salientar que não há a obrigatoriedade de que a CONTRATADA utilize o software IFS Assyst, podendo ser utilizado outro Sistema de ITSM, desde que homologado pela CONTRATANTE, possua características que possa atender às exigências contidas neste Termo de Referência, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios. Neste caso, é de responsabilidade da CONTRATADA a migração dos dados do IFS Assyst para o sistema adotado pela CONTRATADA, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades que porventura entenda que sejam necessárias para o atendimento das exigências contidas neste Termo de Referência, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE.

Ao final do contrato o Sistema de ITSM utilizado pela CONTRATADA deverá permanecer instalado no servidor da CONTRATANTE, sem nenhum tipo de ônus, contendo o registro de todas as informações e serviços executados durante o período de vigência contratual.

Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:

- a) implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
- b) implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;
- c) implementar controles temporais por categoria de chamado;
- d) possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- e) possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço;
- f) assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- g) emitir os relatórios gerenciais de serviços descritos no item A-I.6, logo a seguir;

A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado. A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) do tempo total de atendimento do chamado;
- b) do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- c) se determinado chamado foi ou não reaberto;
- d) da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- e) da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período;
- f) da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período; e

- h) emitir os relatórios gerenciais de aferição dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho das equipes de 1º, 2º e 3º níveis descritos no item A-I.6, logo a seguir;

O Sistema de ITSM deverá ter licenças suficientes para todos os técnicos da CONTRATADA e para os servidores da CONTRATANTE (CTI e CAA), de modo que todos possam atender as solicitações registradas.

O número atual de servidores de TI do MPPI é:

- 20 servidores;
- 4 estagiários;

O número atual de servidores da CAA (Coordenadoria de Apoio Administrativo) que utilizará o sistema de ITSM é:

- 4 servidores;

A-I.6. RELATÓRIOS GERENCIAIS

O relatório gerencial de serviços deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela contratada, bem como as evidências de execução das tarefas e subtarefas.

O relatório gerencial de serviços deverá conter informações expressas que demonstrem e qualifiquem os chamados e o volume em cada mês, de modo a explicitar, por exemplo, a necessidade de qualificação dos usuários da rede de comunicações nos diversos aplicativos implantados.

O relatório gerencial de serviços deverá indicar os processos ITIL empregados na execução dos serviços, bem como apresentar os artefatos gerados (fluxos, diagramas, modelos, formulários etc.).

Segue abaixo a lista dos principais relatórios a serem apresentados:

- Relatórios para aferição dos níveis de serviço;
- Relatório com indicadores de desempenho das equipes de 1, 2º e 3º níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;
- Relatório com estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros tais como:
 - Total de incidentes registrados;
 - Incidentes em aberto (pendentes);
 - Incidentes reincidentes (mesmo problema);
 - Incidentes reabertos;
 - Incidentes por tipo de equipamento;
 - Incidentes por usuários mais atuantes – top 10;
 - Incidentes por horário (evolução ao longo do dia);
 - Pesquisa de satisfação do usuário;
 - Backlog de incidentes mensal;
 - Cockpit (relatórios on-line, utilizando cores, para visualização gráfica de alguns indicadores a serem definidos).
- Relatório com estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço ou sinteticamente por tarefa, subtarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;
- Relatório com os resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;
- Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviço;
- Relatórios mensal de incidentes, de vulnerabilidades e tratativas de segurança.

A-I.7. AMBIENTE DE TIC DO MPPI

As informações abaixo representam a situação atual e podem sofrer alterações durante a vigência do contrato:

a) Quantidade de usuários ativos na rede do MPPI: 1251 usuários.

- 156 Membros;
- 713 Servidores efetivos e comissionados;
- 334 Estagiários;
- 10 Voluntários;
- 38 Cedidos.

b) Quantidade mensal estimada de incidentes: 1336

Obs: A quantidade aproximada de 16582 (dezesesseis mil quinhentos e oitenta e dois) chamados anuais tratados pela equipe atual de atendimento, foi calculada considerando a média anual no período de 2019 a 2022. O quadro do item 3.3.4 mostra o número de chamados por mês e os totais anual de atendimentos.

c) Parque de equipamentos: Descrito no [Anexo IV](#) – Parque tecnológico.

O MPPI pretende contratar futuramente empresa par outsourcing de impressoras e scanners. Caso isso venha a ocorrer, ficará sob responsabilidade da CONTRATADA a abertura dos incidentes, registro e encaminhamento, e monitoramento dos prazos de soluções.

d) Principais softwares utilizados no apoio às atividades dos usuários finais: Descrito no [Anexo IV](#) – Parque tecnológico.

ANEXO II – REQUISITO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

TABELA I – Qualificação Técnico/Analista de Atendimento – PRIMEIRO NÍVEL (N1)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS	JUSTIFICATIVA
Nível Médio completo acrescido de curso técnico profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI;	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 1 (um) ano na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes; Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes; Experiência em suporte via acesso remoto; Experiência em Instalação e configuração e softwares aplicativos e de escritório; Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office; Desejável experiência com qualquer ferramenta de ITSM. <p>Cursos Obrigatórios</p> <ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation – Carga horária mínima de 24h 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes Microsoft Windows, Microsoft Outlook, Microsoft Office e Navegadores WEB; Conhecimentos em ITIL; Desejável conhecimento serviços de rede (mapeamento de pastas e diretórios, configuração TCP/IP); Desejável conhecimento em gerenciamento de acessos de rede; Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado Boa comunicação verbal e escrita. 	<ul style="list-style-type: none"> A exigência com experiência profissional mínima visa garantir que os profissionais da contratada possam fornecer minimamente a solução necessária para o atendimento dos chamados que envolvam as atribuições de N1. A exigência do curso de ITIL, seguindo a mesma linha, é devido a forma implantada dos serviços de TIC no MPPI que segue as melhores práticas para garantir a eficiência na resolução de chamados.

TABELA II – Técnico/Analista de Suporte Técnico – SEGUNDO NÍVEL (N2)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS	JUSTIFICATIVA
Nível Médio completo acrescido de curso profissionalizante na área de Telecomunicações/Cabeamento estruturado/Eletroeletrônica ou cursando ensino superior na área de TI;	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de 3 (três) anos na função de técnico/analista de redes e semelhantes; Experiência em Instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório; Experiência em instalação e configuração do Windows 7, 8 e 10, e superiores; Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública com uso de certificados digitais e tokens; 	<ul style="list-style-type: none"> Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office; Conhecimento em montagem, manutenção de microcomputadores e notebooks; Conhecimentos em redes de dados (cabeamento, switches, roteadores e Wi-Fi); 	<ul style="list-style-type: none"> A exigência com experiência profissional mínima visa garantir que os profissionais da contratada possam fornecer minimamente a solução necessária para o atendimento dos chamados que envolvam as atribuições de N2. A exigência do curso de ITIL, seguindo a mesma linha, é devido a forma implantada dos serviços de TIC no MPPI que segue as

	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em suporte a usuários de videoconferência, obrigatoriamente em Skype for Business e/ou Microsoft Teams; Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia; Experiência em cabeamento estruturado; Desejável experiência com ferramenta de ITSM. <p>Curso Obrigatório</p> <ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation – Carga horária mínima de 24h 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos básicos em segurança da informação; Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos); Desejável conhecimento com a ferramenta de administração computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupos (GPO), Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio; Configuração e operação do Windows Deployment Services (WDS); Conhecimento em configuração em ativos de rede (Switch, Access Point, etc.); Ser proativo e cordial no atendimento presencial a usuários do MPPI; Cabeamento estruturado (dados/voz) – conectorização, identificação e testes; Boa comunicação verbal e escrita; 	<p>melhores práticas para garantir a eficiência na resolução de chamados.</p> <ul style="list-style-type: none"> De acordo com a complexidade dos níveis que farão atendimento dos chamados, proporcionalmente, há a necessidade de elevar o nível de exigência para garantir a devida prestação do serviço.
--	--	---	---

TABELA III – Administrador em Segurança da Informação – TERCEIRO NÍVEL - Pleno (N3)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS	JUSTIFICATIVA
Ensino superior completo na área de informática;	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em capacitação/treinamento de pessoas; Experiência comprovada em Segurança da Informação; Conhecimento de ferramentas de Firewall, Proxy, Web Filtering, Proteção de Endpoint, IDS/IPS e VPN; Monitoramento de infraestrutura de TI visando identificação de Incidentes de Segurança; 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento em Pacote Microsoft Office. Boa comunicação verbal e escrita; Conhecimentos em modelagem de processos; ITIL, COBIT e ISO 	<ul style="list-style-type: none"> A exigência com experiência profissional mínima visa garantir que os profissionais da contratada possam fornecer minimamente a solução necessária para o atendimento dos chamados que envolvam as atribuições de N3. A exigência do curso de ITIL, seguindo a mesma linha, é devido a forma implantada dos serviços

	<ul style="list-style-type: none"> • Atuação direta na Resposta a Incidente de Segurança da Informação; • Vivência em ambientes técnicos complexos com múltiplas localidades, várias tecnologias e alta disponibilidade. • Experiência na elaboração de relatórios; Experiência em implantação de processos de ITIL; • Experiência anterior em áreas de processos e qualidade de Service Desk; • Experiência em Soluções LGPD; • Experiência em administração de firewalls; • Desejável conhecimento em COBIT; • Desejável experiência em auditoria, avaliações de ligações e pesquisas de satisfação; <p>Cursos Obrigatórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation - Carga horária mínima de 24h; • ISO / IEC 27001:2005 • Foundation – Carga horária mínima de 24h; • CompTIA Security + 40h 		<p>de TIC no MPPI que segue as melhores práticas para garantir a eficiência na resolução de chamados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acordo com a complexidade dos níveis que farão atendimento dos chamados, proporcionalmente, há a necessidade de elevar o nível de exigência para garantir a devida prestação do serviço. • O N3 é o nível que demanda o maior conhecimento a respeito das tecnologias que são utilizadas na instituição demandando a exigência de cursos e de experiência condizentes com a necessidade.
--	--	--	--

TABELA IV – Analista de Suporte computacional - TERCEIRO NÍVEL - Pleno (N3)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS	JUSTIFICATIVA
Ensino superior completo na área de informática;	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência em capacitação/treinamento de pessoas; • Experiência de 3 (três) anos na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes; • Experiência em desenvolvimento de scripts de atendimento e procedimentos para Service Desk. • Experiência em análise de métricas e indicadores para interpretar tendências e problemas no desempenho do Service Desk e propor melhorias no processo; • Uso de dados de tickets de incidentes para verificar possíveis causas principais de problemas no desempenho do Service Desk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em Pacote Microsoft Office. • Boa comunicação verbal e escrita; • Conhecimentos em modelagem de processos; • ITIL e COBIT 	<ul style="list-style-type: none"> • A exigência com experiência profissional mínima visa garantir que os profissionais da contratada possam fornecer minimamente a solução necessária para o atendimento dos chamados que envolvam as atribuições de N3. • A exigência do curso de ITIL, seguindo a mesma linha, é devido a forma implantada dos serviços de TIC no MPPI que segue as melhores práticas para garantir a

			<p>eficiência na resolução de chamados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acordo com a complexidade dos níveis que farão atendimento dos chamados, proporcionalmente, há necessidade de elevar o nível de exigência para garantir a devida prestação do serviço. • O N3 é o nível que demanda o maior conhecimento a respeito das tecnologias que são utilizadas na instituição demandando a exigência de cursos e de experiência condizentes com a necessidade.
--	--	--	--

TABELA V – Supervisor da Central de Serviços

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS	JUSTIFICATIVA
Ensino Superior Completo na área de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 4 (quatro) anos exercendo função de supervisão em central de atendimento (Service- Desk) e microinformática; • Experiência em gestão de pessoas; • Experiência em capacitação/treinamento; • Experiência com elaboração de relatórios e apresentação de resultados; • Experiência com Windows Server 2016/2019 - Active Directory, Group Policy Object; • Desejável experiência com ferramenta de ITSM. <p>Certificações obrigatórias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation; • HDI SCM - Support Center Manager; 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em Pacote Microsoft Office. • Boa comunicação verbal e escrita; • Conhecimentos em modelagem de processos; • ITIL e COBIT 	<ul style="list-style-type: none"> • A exigência com experiência profissional mínima visa garantir que os profissionais da contratada possam fornecer minimamente a solução necessária para a gerência e supervisão das atividades diárias das operações da central de serviços. • A exigência dos cursos de ITIL e HDI SCM, seguindo a mesma linha, é devido a forma implantada dos serviços de TIC no MPPI que segue as melhores práticas para garantir a eficiência na resolução de chamados.

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Catálogo de Serviços de TIC do MPPI

1. Objetivo

O objetivo do Catálogo de Serviço de TIC do MPPI é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos, para orientar os usuários e os clientes do serviço. Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Comunicar como a CTI provê serviços aos seus clientes;
- Ser um instrumento para definir e atingir as expectativas de negócio;
- Padronizar as solicitações de serviços das áreas de negócio;
- Padronizar a entrega dos serviços;
- Incrementar a qualidade dos serviços;
- Dar suporte as necessidades envolvidas de todos os processos de serviço da CTI;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.

2. Abrangência

- Serviços prestados aos colaboradores internos e externos do MPPI.

3. Ferramenta utilizada

- Será utilizada software como serviço oferecido pela CONTRATADA.

4. Clientes

- Internos: Servidores, Membros, Terceirizados.
- Externos: Toda sociedade

5. Central de Serviços do MPPI

A Central de serviços do MPPI funciona de 2ª a 6ª no horário das 7h às 18h, com serviço de plantão (sobreaviso), fora do horário normal de expediente, para atendimento de serviços emergenciais.

6. Abertura de Chamados

- Por telefone;
- Por e-mail;
- Pelo sistema de gerenciamento de serviços (Sistema de ITSM);
- Ferramenta de monitoração.

7. Níveis de suporte

A central de serviços está dividida em 3 níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: 1º, 2º e 3º Nível.

- i. Suporte Técnico de 1º Nível - (Central de Serviços) - Composta pelas atividades do grupo de solução de serviços de suporte remoto, consiste no atendimento e suporte aos usuários do MPPI, efetuado por telefone, e-mail e acesso remoto.
- ii. Suporte Técnico de 2º Nível:

O 2º Nível tem como principais objetivos:

- a) Solucionar, respeitando o Nível Mínimo de Serviço (NMS), os incidentes encaminhados pelo 1º nível;
- b) Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- c) Isolar a causa raiz e encontrar soluções de contorno e definitivas;
- d) Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes;
- e) Documentar procedimentos de erros conhecidos na base de conhecimento;
- f) Elaborar procedimentos simples para realização de mudanças.

- iii. Operação de Infraestrutura de 3º Nível:

O 3º Nível caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. É composto por profissionais especializados em segmentos específicos, atendendo todas os problemas de alta complexidade que não foram solucionados pelo 1º e 2º nível.

8. Outras considerações

- 8.1. O Catálogo Preliminar de Serviços deverá ser evoluído ao longo da execução contratual e as ordens de serviço nele previstas podem sofrer alterações, inclusive de quantidade e conteúdo;
- 8.2. A CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à evolução do Catálogo de Serviços em conjunto com a CONTRATANTE, contemplando os subitens sugeridos a seguir:
 - a) Tipo de tarefa: tarefas, objetivo, equipe responsável;
 - b) Subtarefas relacionadas, atividades envolvidas;
 - c) Periodicidade da tarefa;
 - d) Frequência da tarefa: diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica;
 - e) A quem compete tecnicamente a aprovação de sua execução;
 - f) Produtos gerados;
 - g) Tempo máximo permitido;
 - h) Indicadores do nível de serviço;
 - i) Nível de criticidade da atividade;
 - j) Meta;
 - k) Complexidade;
 - l) Esforço; valor em unidade de mediada de serviço, dentre outras informações convenientes e necessárias.
- 8.3. O MPPI disponibilizará as informações que possuir para a evolução do Catálogo de Serviços;
- 8.4. O Catálogo de Serviços Preliminar deverá ser utilizado nos primeiros 90 (noventa) dias de execução contratual;
- 8.5. A primeira versão/revisão do Catálogo de Serviços deverá ser concluída e entregue ao MPPI pela contratada em até 90 (noventa) dias, contados a partir do início da execução dos serviços.

9. Catálogo preliminar de serviços

9.1. Categoria: Apoio ao Planejamento e Gestão de TIC

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE TI	NENHUMA	NENHUMA	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM	8
	NENHUMA	NENHUMA	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	4
	NENHUMA	NENHUMA	Levantamento de especificações técnicas de equipamentos e componentes	16
	NENHUMA	NENHUMA	Elaborar relatório relativos à Gestão de TI	16
	NENHUMA	NENHUMA	Definição e alinhamento de procedimentos técnicos	32
	NENHUMA	NENHUMA	Efetuar Planejamento e acompanhamento de atividades técnicas	40
	NENHUMA	NENHUMA	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI	32

9.2. Categoria: Apoio Técnico ao Usuário (Desktops/Notebooks; Monitores; Scanners e periféricos)

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
Apoio Técnico ao Usuário (Desktops/Notebooks; Monitores; Scanners e periféricos)	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	8
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de membro	8
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Verificar necessidades para preparação de salas para cursos e treinamentos	8
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Verificar necessidades para preparação de sala de reuniões e auditório	8
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Acompanhar e prestar apoio técnico para eventos, cursos e treinamentos	8
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Ligar equipamentos – Salas de reuniões e audiências	4
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Desligar equipamentos – Salas de reuniões e audiências	4
	Eventos, reuniões e conferências	Requisição	Apoiar a configuração de computador, projetor e periférico em sala ou auditório	4
	Hardware	Requisição	Instalar equipamento (fisicamente)	4
	Hardware	Requisição	Recolhimento, remanejamento de equipamento (fisicamente)	4
	Hardware	Requisição	Testar periféricos	4
	Hardware	Requisição	Instalar, movimentar ou remover periférico (fisicamente)	4
	Hardware	Requisição	Teste de componente	8
	Hardware	Requisição	Instalar novos componentes de hardware	4
	Hardware	Requisição	Upgrade/Downgrade/troca de componente de hardware	4
	Hardware	Requisição/Incidente	Solicitar substituição do equipamento	4
	Hardware	Requisição/Incidente	Instalação, atualização de drivers	8

	Hardware	Requisição	Solicitar componentes e periféricos	4
	Hardware	Requisição	Realizar descarte de componentes e periféricos	4
	Hardware	Incidente	Tratamento de falhas relacionadas a hardware	16
	Hardware/Software	Requisição	Realizar manutenção preventiva e otimização	8
	Hardware/Software	Requisição/Incidente	Outras solicitações	24
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Relatórios em geral	24
	Segurança	Incidente	Remover vírus ou malware	4
	Software	Requisição	Configuração de perfil de usuário	4
	Software	Requisição	Instalação, atualização, configuração de cliente de antivírus	4
	Software	Requisição	Configurar cliente de e-mail	4
	Software	Requisição	Instalar, atualizar e formatar sistema operacional	8
	Software	Requisição	Configurar, personalizar recursos do sistema operacional	4
	Software	Requisição	Instalar, atualizar ou remover software	4
	Software	Requisição	Realizar configuração básica	8
	Software	Requisição	Configurar software	4
	Software	Requisição	Esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso do sistema operacional	8
	Software	Incidente	Realizar recuperação/recovery do sistema operacional	8
	Software	Requisição	Solicitar Licença de Software	4
	Software	Requisição	Configurar acesso à rede local	2
	Software	Requisição	Configurar acesso à rede sem fio	2
	Software	Requisição	Configurar acesso remoto	2
	Software	Requisição	Configurar máquina no domínio	4
	Software	Requisição	Configurar autenticação via LDAP	4
	Software	Requisição	Configurar, alterar, excluir mapeamento de pasta compartilhada via SMB	2
	Software	Requisição	Configurar, alterar, excluir mapeamento de pasta compartilhada via NFS	2
	Software	Incidente	Tratamento de falhas relacionadas a softwares	16
	Software	Requisição	Realizar cópia de dados locais de usuários	8
	Software	Requisição	Avaliar utilização de recursos de rede por usuário ou projeto	32
	Software	Requisição/Incidente	Clonar máquina	4
	Software	Incidente	Problemas com inicialização de sistema operacional	8
	Hardware	Requisição	Acompanhar manutenção	8
	Software	Requisição	Validar licenças de software	4

9.3. Categoria: Conectividade (Rede de dados, Internet e Wi-Fi)

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
Conectividade (Rede de Dados, Internet e Wi-fi)	Rede de dados	Requisição	Configurar, ativar, alterar porta em switches ou roteadores	4
	Rede de dados	Requisição	Instalar, configurar equipamento roteador, switch, endpoint, ou outros	8
	Rede de dados	Requisição	Gerenciar e configurar equipamento de rede – switch, roteador, endpoint ou outros	4
	Rede de dados	Requisição	Reiniciar Ativo de Rede	1
	Rede de dados	Incidente	Tratar incidente em rede LAN	8
	Rede de dados	Incidente	Tratar incidente em rede WAN	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Levantar informação em ambiente de Rede	8
	Wi-fi	Incidente	Tratar incidente em rede Wi-Fi	8
	Rede de dados	Requisição	Ativar, configurar, testar, desabilitar ponto de rede	4
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/MPLS/Internet	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede (NetFlow)	16
	Rede de dados	Incidente	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	8
	Internet	Incidente	Tratar incidentes de link junto a operadora	8
	Rede de dados	Requisição	Criar, alterar, melhorar, excluir redes e subrede	8
	Rede de dados	Incidente	Tratar incidentes relacionados a perda de acesso a serviços	4
	Wi-Fi	Requisição	Configurar/alterar/remover configuração de rede sem fio	8
	Rede de dados	Requisição	Configuração, ativar, alterar desativar de Vlan L3	4
	Rede de dados	Requisição	Configuração, ativar, alterar desativar de Vlan L2	4
	Cabeamento	Requisição	Identificação do cabeamento	4
	Rede de dados	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover link entre ativos	8
	Configuração	Requisição	Atualizar sistema operacional, aplicar patch em ativo de rede	16
	Cabeamento	Requisição	Testar o cabeamento de dados (L1)	4
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar roteamento OSPF	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar roteamento Estático	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar roteamento BGP	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover port-trunk e port-channel	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover ACL nos ativos de rede	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover SNMP	8
	Configuração	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover Netflow	8
	Wi-Fi	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover Access Point a rede WiFi	8
	Wi-Fi	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover WVLAN (WiFi Vlan = SSID + VLAN)	16

	Wi-Fi	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover lista de APs bloqueados	4
	Wi-Fi	Requisição	Configurar, ativar, alterar, remover lista de Clientes bloqueados	4
	Rede de dados	Requisição	Instalar, remover, trocar módulo de hardware (fonte; fan; módulo de portas; supervisor)	4
	Wi-Fi	Requisição	Instalar, remover, trocar pontos de acesso a rede WiFi (conexão física)	4
	Cabeamento	Requisição	Instalar, remover, trocar cordão ótico	8
	Cabeamento	Requisição	Instalar, remover, trocar cabo par trançado	8

9.4. Categoria: Documentação

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
DOCUMENTAÇÃO	Artigos	Requisição	Criar documentação técnica	24
	Artigos	Requisição	Revisar, validar documentação técnica	8
	Artigo	Requisição	Atualizar documentação técnica	8

9.5. Categoria: Gestão de acessos

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
GESTÃO DE ACESSOS	NENHUMA	Requisição	Outras solicitações	16
	Recursos Computacionais	Requisição	Liberar acesso para serviços de TI	2
	Recursos Computacionais	Requisição	Revogar acesso para serviços de TI	2
	Recursos Computacionais	Requisição	Bloquear acesso para serviços de TI	2
	Recursos Computacionais	Requisição	Liberar acesso de administrador	2
	Recursos Computacionais	Requisição	Revogar acesso de administrador	2
	Recursos Computacionais	Requisição	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI	2
	Sistemas Judiciais	Requisição	Liberar acesso para sistemas judiciais	2
	Sistemas Judiciais	Requisição	Revogar acesso para sistemas judiciais	2
	Sistemas Judiciais	Requisição	Bloquear acesso para sistemas judiciais	2
	Usuários Externos	Incidente	Desbloquear conta ou redefinir senha de acesso (Externo)	2
	Usuários Externos	Requisição	Criar, ativar conta de usuário de Externo	4
	Usuários Externos	Requisição	Desativar conta de usuário de Externo	4
	Usuários HPC	Requisição	Atualizar dados de conta de usuário (Externo)	8
	Usuários HPC	Requisição	Migração de conta de usuário de Externo	8
	Usuários HPC	Requisição	Desbloquear conta ou redefinir senha de acesso (HPC)	2
	Usuários HPC	Requisição	Criar, ativar conta de usuário de HPC	4
	Usuários HPC	Requisição	Desativar conta de usuário de HPC	4
	Usuários HPC	Requisição	Remover conta de usuário de HPC	4
	Usuários HPC	Requisição	Atualizar dados de conta de usuário (HPC)	8

	Usuários HPC	Requisição	Migração de conta de usuário de HPC	8
	Usuários Internos	Requisição	Desbloquear conta ou redefinir senha de acesso (interno)	2
	Usuários Internos	Requisição	Criar, ativar conta de usuário interno	4
	Usuários Internos	Requisição	Desativar conta de usuário interno	4
	Usuários Internos	Requisição	Atualizar dados de conta de usuário (interno)	8
	Usuários Internos	Requisição	Migração de conta de usuário interno	8
	Usuários Internos	Requisição	Verificar notificações da intranet	4

9.6. Categoria: Impressão

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
IMPRESSÃO	NENHUMA	Requisição	Outros serviços	16
	Hardware	Incidente	Acompanhar manutenção de fornecedores e garantia	8
	Hardware	Requisição	Controlar estoque de suprimentos	8
	Hardware	Requisição	Instalar, configurar impressora (fisicamente)	8
	Hardware	Requisição	Recolhimento, remanejamento de impressora (fisicamente)	8
	Hardware	Requisição	Trocar suprimentos de impressora	4
	Software	Requisição	Coletar contadores e estatísticas de uso	8
	Software	Requisição	Configurar impressora em computador de usuário	4
	Software	Requisição	Reiniciar impressora	2

9.7. Categoria: Infraestrutura e sistemas.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
INFRAESTRUTURA E SISTEMAS	NENHUMA	NENHUMA	Outros serviços	16
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Aplicar atualização no Hypervisor (Vmware, Hyper-V etc.)	8
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Clonar Servidor Virtual	8
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Criar Template de Máquina Virtual	8
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Criar máquina virtual	4
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	4
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Migrar servidor físico para virtual	16
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Incluir novos hosts no cluster de virtualização	16
	Ambiente de Virtualização	Requisição	Realizar configurações no ambiente de virtualização	8
	Ambiente de Virtualização	Incidente	Tratar incidentes relacionados ao ambiente de virtualização	16
	Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Realizar deploy de sistema corporativo	24
	Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Instalar, atualizar, remover software em servidor de aplicação	8
	Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	8
	Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	16

Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Coletar dados de servidores de aplicação	8
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Configurar aplicação no servidor	8
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Configurar, alterar, melhorar solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	24
Aplicativos (serviços em geral)	Incidente	Tratar incidente em solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	16
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Configurar, alterar, melhorar solução de automação (Ansible, Puppet, Chef etc.)	24
Aplicativos (serviços em geral)	Incidente	Tratar incidente em solução de automação (Ansible, Puppet, Chef etc.)	16
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Imagem Docker	8
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Playbook Ansible	8
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Analisar desempenho de sistema/aplicação	24
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software corporativo	16
Aplicativos (serviços em geral)	Incidente	Tratar incidentes em sistema/aplicação	16
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Implementar prova de conceito de software, serviço ou tecnologia	32
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Atualização de versões de softwares	8
Aplicativos (serviços em geral)	Incidente	Análise de log	16
Aplicativos (serviços em geral)	Incidente	Problemas com acesso a software com licença de rede	4
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Instalação, renovação, manutenção de licença de software rede	4
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição	Executar scanner de vulnerabilidade de máquina ou serviço	8
Aplicativos (serviços em geral)	Requisição/Incidente	Efetuar tratativa de segurança em servidor, serviço ou solução de TI	16
Backup	Requisição	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup	4
Backup	Requisição	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS etc.)	8
Backup	Requisição	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de Backup	8
Backup	Requisição	Restaurar dados de banco de dados	4
Backup	Requisição	Restaurar dados de sistemas	4
Backup	Requisição	Restaurar dados de usuários/projetos	4
Backup	Requisição	Restaurar dados de e-mail	4
Backup	Requisição	Restaurar dados de outros tipos de backup	4
Backup	Incidente	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	16
Backup	Incidente	Analisar e corrigir desempenho de storage de backup	24
Backup	Requisição	Realizar backup manual de aplicação, serviço, servido etc.	8
Backup	Requisição/Incidente	Verificar conformidade das tarefas de backup	8

	Backup		Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	16
	Backup	Incidente	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup	16
	Backup	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de backup (Bacula)	16
	Backup	Requisição	Elaborar relatório técnico	24
	Backup	Requisição/Incidente	Gerenciar ocupação de solução de armazenamento de backup	4
	Backup	Requisição	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	16
	Banco de Dados	Requisição	Criar, executar, alterar script de banco de dados para os sistemas corporativos	8
	Banco de Dados	Requisição	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	8
	Banco de Dados	Requisição	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	16
	Banco de Dados	Requisição	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	4
	Banco de Dados	Incidente	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	4
	Banco de Dados	Requisição	Atribuir permissão em objetos/base de dados	8
	Banco de Dados	Requisição	Copiar dados ou estrutura de dados/schema (dump)	8
	Banco de Dados	Requisição	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	16
	Banco de Dados	Requisição	Instalar, atualizar versão de SGBD	8
	Banco de Dados	Requisição	Realizar restore de banco de dados	4
	Banco de Dados	Incidente	Tratar incidente em servidor de banco de dados	16
	Banco de Dados	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de banco de dados MySQL	8
	Banco de Dados	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de banco de dados PostgreSQL	8
	Banco de Dados	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de banco de dados MongoDB	8
	Banco de Dados	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de banco de dados SQL Server	8
	Certificado Digital	Requisição	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	8
	Certificado Digital	Requisição	Solicitar revogação de Certificados Digitais	4
	Certificado Digital	Requisição	Solicitar geração de Certificados Digitais	4
	Certificado Digital	Requisição	Solicitar renovação de Certificados Digitais	4
	Certificado Digital	Incidente	Erro de certificado	8
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Criar, alterar, configurar, excluir pasta compartilhada – SMB	8
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Criar, alterar, configurar, excluir pasta compartilhada – NFS	8

	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso ao compartilhamento	4
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Configurar, aumentar, diminuir quota de armazenamento de pastas compartilhadas	4
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Cadastrar máquina no domínio – SMB	4
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço SAMBA	16
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço NFS	16
	Compartilhamento de arquivos	Incidente	Tratar incidentes relacionados a problemas com o servidor SMB	16
	Compartilhamento de arquivos	Requisição	Gerenciar ocupação de solução de armazenamento	8
	Compartilhamento de arquivos	Requisição/Incidente	Outras solicitações	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Incidente	Bloquear e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Criar, alterar, configurar, excluir alias de e-mail	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Criar, alterar, configurar, excluir lista de e-mail	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Adicionar, alterar responsabilidade de administrador em lista de discussão	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Aumentar ou reduzir quota de e-mail	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Criar, alterar, excluir redirecionamento de e-mail	4
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Realizar desbloqueio de máquina no fail2ban	2
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Incidente	Tratar incidentes relacionados à problemas com o recebimento de mensagens	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Incidente	Analisar e corrigir problemas relacionados ao acesso ao webmail	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de e-mail (Postfix e dovecot)	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de anti-spam (spamassassin com postgrey)	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de webmail (RoundCube)	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço de antivírus (amavis/clamav)	16

	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar ferramentas de segurança para serviços de e-mail (DKIM, DMARC, SPF etc.)	16
	Correio Eletrônico e Listas de discussão	Requisição	Instalar, administrar, configurar, gerenciar funcionalidades no serviço listas (Petidomo)	8
	Data Center	Requisição	Iniciar serviços (relacionado ao ligamento do CPD)	8
	Data Center	Requisição	Ligar/Desligar Equipamentos	8
	Data Center	Requisição	Instalar, movimentar, remover equipamento em rack	4
	Data Center	Requisição	Acompanhar manutenção	8
	Data Center	Requisição	Solicitar limpeza do data center	4
	Data Center	Requisição	Solicitar limpeza de rack	4
	Hardware	Requisição/Incidente	Atualizar firmware de equipamento	8
	Hardware	Incidente	Tratar problemas de hardware em servidores	16
	DNS	Requisição	Criação de domínio/subdomínio	8
	DNS	Requisição	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	16
	DNS	Requisição	Criar/Remover cname	4
	DNS	Requisição	Criar/Remover registro PTR	4
	DNS	Requisição	Cadastrar, alterar e remover registros de máquina no DNS	4
	DNS	Incidente	Falha DNS	16
	DNS	Incidente	Correções de configuração no DNS	16
	DNS	Requisição	Levantamento de Zonas DNS	8
	DNS	Requisição	Remover Domínio	4
	NTP	Requisição	Configurar, verificar, atualizar cliente NTP	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Levantar Informação em ambiente de aplicação e serviço	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Levantar informação em ambiente de Data Center	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório técnico	24
	Scripts	Incidente	Verificar erros em execução de scripts	8
	Scripts	Requisição	Criar Script de automação de serviços	32
	Scripts	Requisição	Efetuar melhorias em scripts	16
	Serviço Web	Requisição	Criar, alterar, excluir virtual host	4
	Serviço Web	Requisição	Instalar, configurar, atualizar servidor de web (apache, nginx e etc)	8
	Serviço Web	Incidente	Tratar incidente em servidor web	16
	Serviço Web	Requisição	Instalar, configurar, atualizar CMS (Plone, Joomla, Wordpress e etc)	4
	Serviço Web	Requisição	Outras configurações em Servidores WEB	16
	Serviço Web	Requisição	Instalar, configurar, atualizar, remover linguagens de programação para servidores web (PHP, Python, Perl etc.)	4

	Serviço Web	Requisição	Instalar, configurar, atualizar, remover módulos/pacotes/funcionalidades em linguagens de programação	4
	Serviço Web	Requisição	Instalar, configurar, atualizar, remover módulos/funcionalidades em servidores web	4
	Serviço Web	Requisição	Atuar na migração de portal (entre servidores)	16
	Serviço Web	Requisição	Configurar ambiente de Hospedagem de sites	16
	Sistema Operacional	Requisição	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	32
	Sistema Operacional	Requisição	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	32
	Sistema Operacional	Requisição	Configurar RAID	4
	Sistema Operacional	Requisição	Liberar acesso SSH	2
	Sistema Operacional	Incidente	Problemas com inicialização de sistema operacional	4
	Sistema Operacional	Requisição	Instalar bibliotecas	4
	Sistema Operacional	Requisição	Validar atualização de SO	4
	Sistema Operacional	Requisição	Instalar, atualizar, configurar e remover software em servidor	8
	Sistema Operacional	Requisição/Incidente	Atribuir, alterar e remover permissões de grupos/usuários em servidores	4
	Sistema Operacional	Requisição	Remover e desativar servidor físico ou virtual	4
	Sistema Operacional	Requisição	Realizar configuração de hardening em servidor	8
	Sistema Operacional	Requisição	Realizar configuração básica em servidor	8
	Sistema Operacional	Incidente	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TIC	16
	Sistema Operacional	Requisição	Instalar, configurar e atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux etc.)	16
	Sistema Operacional	Incidente	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	16
	Sistema Operacional	Requisição/Incidente	Gerenciar ocupação de espaço em disco	8
	Sistema Operacional	Requisição/Incidente	Efetuar configurações de Iptables	8
	Sistema Operacional	Requisição/Incidente	Outras configurações em Sistemas Operacionais de servidor	16

9.8. Categoria: Inventário

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
IVENTÁRIO	Software	Requisição	Atualizar planilha de inventário de Software	8
	Software	Requisição	Associar e desassociar licença a usuários	4
	Hardware	Requisição	Localizar equipamento	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Listar equipamentos para recolhimento	8

	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Atualizar planilha de inventário de equipamentos	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Realizar inventário mensal dos equipamentos do almoxarifado de TIC	32

9.9. Categoria: Monitoramento e log

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
MONITORAMENTO E LOG	Acompanhamento de rotina	Requisição	Executar checklist de monitoramento dos serviços essenciais	8
	Acompanhamento de rotina	Requisição	Executar checklist de monitoramento do sistema de refrigeração	8
	Acompanhamento de rotina	Requisição	Executar checklist de monitoramento dos serviços essenciais	8
	Acompanhamento de rotina	Requisição	Executar checklist de monitoramento dos ativos de segurança	8
	Acompanhamento de rotina	Requisição	Verificar serviços essenciais (plantão)	4
	Configuração	Requisição	Criar, cadastrar, alterar, excluir itens de monitoração	4
	Configuração	Requisição	Instalação, configuração, atualização de ferramentas de monitoramento	16
	Configuração	Requisição	Administrar, configurar, ajustar, melhorar ferramentas de monitoração	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou solução de TIC	24
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório de incidente de serviços ou solução de TIC	24
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório técnico	32
	Monitoramento	Requisição	Realizar monitoramento de aplicação ou serviço	40
	Scripts	Requisição	Elaboração de filtros e scripts para automatizar alertas do sistema de logs	16
	Configuração	Incidente	Verificar envio de log	8
	Configuração	Requisição	Configurar, gerenciar e excluir alertas em ferramenta de monitoramento	8
	Configuração	Requisição	Criar, configurar e gerenciar servidor de logs baseado em Rsyslog	24
	Monitoramento	Incidente	Analisar log de ativo, serviço ou aplicação	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaboração e atualização do procedimento de monitoramento dos serviços	40

9.10. Categoria: Segurança de redes e da informação.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
	Antivírus	Requisição	Atualizar e configurar servidor de antivírus	16

SEGURANÇA DE REDES E DA INFORMAÇÃO	Firewall	Requisição	Atualizar e configurar Firewall	16
	Ferramentas	Requisição	Atualizar e configurar software ou ferramenta de segurança	16
	Antivírus	Requisição/Incidente	Remover vírus ou malware em servidores	4
	Firewall	Requisição	Criar, alterar e remover regras de firewall	4
	Ferramentas	Requisição	Criar, alterar, melhorar e remover regra ou política de IPS e IDS	4
	Configuração	Requisição	Instalar e atualizar firmware em equipamentos de segurança	8
	Configuração	Requisição	Instalar e atualizar instalações de softwares ou soluções de segurança	24
	Antivírus	Requisição	Atualizar assinaturas de antivírus	4
	Firewall	Requisição	Atualizar assinaturas de Firewall	4
	Ferramentas	Requisição	Atualizar assinaturas de IPS, IDS, filtros de conteúdo e demais de ferramentas correlatas	4
	Análise de vulnerabilidades	Requisição	Executar scanner de vulnerabilidade de máquina ou serviço	8
	Análise de vulnerabilidades	Requisição	Análise de alertas e recomendações de segurança	8
	Análise de vulnerabilidades	Requisição	Realizar avaliação de vulnerabilidade técnica	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Realizar estudo técnico de modelos de segurança	40
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar o planejamento para implantação, atualização ou remoção de modelos de segurança	40
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Avaliar conformidade de modelos de segurança	40
	Firewall	Requisição	Solicitar liberação de acesso a site externo	4
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Realizar avaliação das regras de segurança de um ativo	16
	Tratativas	Incidente	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC do MPPI	32
	Tratativas	Incidente	Conduzir e apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC do MPPI	40
	Tratativas	Requisição/Incidente	Efetuar tratativa de segurança em servidor, serviço ou solução de TIC	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar e revisar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	40
	Tratativas	Incidente	Aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	40
	Configuração	Requisição	Administrar, configurar, alterar e melhorar soluções de Autoridade Certificadora	16
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaboração ou revisão de procedimento técnico de segurança	40
	Firewall	Incidente	Problema de acesso externo	8

9.11. Categoria: Sistemas de armazenamento (Storages).

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO	Hardware	Requisição	Atualizar firmware de disco ou componente	16
	Hardware	Requisição	Atualizar firmware de equipamento	16
	Configuração	Requisição	Criar, aumentar, diminuir e excluir quota de usuário	4
	Configuração	Requisição	Administrar, alterar e melhorar configuração de sistema de arquivos paralelo ou distribuído	8
	Configuração	Requisição	Administrar, alterar e melhorar configuração de sistema de arquivos	8
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Analisar desempenho de storage	24
	Configuração	Requisição	Criar, alterar, excluir configuração de raid, aggregate, LUN etc.	8
	Hardware	Incidente	Realizar a substituição de discos defeituosos em sistemas de armazenamento	4
	Relatório e levantamento de Informações	Requisição	Elaborar relatório técnico	24

9.12. Categoria: Telefonia

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TIPO	ATIVIDADE	SLA
TELEFONIA	Hardware	Incidente	Relatar problemas com aparelho de telefone	4
	Acompanhamento de rotina	Requisição	Acompanhamento de empresa fornecedora/operadora de telefonia	8
	Configuração	Requisição	Adicionar e remover Ramal a grupo de captura	8
	Configuração	Requisição	Ajustes no aparelho de telefone (hora, alterações de nomes e configurações em geral)	8
	Configuração	Requisição	Alterações no sistema de Nome, Ramal, responsável	8
	Configuração	Requisição	Atualização da lista de ramais	8
	Configuração	Requisição	Alterar ramal de sala, bloco etc.	4
	Configuração	Requisição	Configurar redirecionamentos de ligações	8
	Configuração	Requisição	Configurar siga-me	8
	Configuração	Requisição	Abrir e acompanhar chamados junto a operadora de telefonia	4

ANEXO IV – PARQUE TECNOLÓGICO

As tabelas abaixo listam de forma sintetizada todo o ambiente tecnológico do MPPI, podendo sofrer alterações durante a vigência contratual.

INFRAESTRUTURA

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	PLATAFORMA/FABRICANTE	QUANTIDADE
Conectividade	Link	Link de internet principal	1
		Link de internet redundante	1
	LAN – Switches de acessos	Aruba	25
	LAN - Distribuição	Aruba	1
	WAN/LAN	Forcepoint	2
	Access Point	Aruba	30
Telecomunicações	Telefonia	Link de telefonia	1
Gestão de Identidade	Controladores de domínio	Windows Server 2016	2
Estações de Trabalho	Desktop	Diversos	1728
	Notebooks	Diversos	200
Impressão e Digitalização	Impressora multifuncional A4	Samsung, HP	500
	Impressora multifuncional A4 colorida	HP	4
	Impressora multifuncional A3 colorida	OKI	1
	Impressora de etiquetas	Diversas	100
Sistema Operacional	Cliente	Windows 10	1514
		Windows 11	240
		Windows 7	75
		MacOS	7
	Servidor	Windows Server 2008	1
		Windows Server 2012 R12	3
		Windows Server 2016	8
		Ubuntu Server	67
		CentOS	21
		Debian	1
		Red Hat Enterprise	2
Gestão do parque tecnológico	Gestão de ambiente virtual		
	Gestão de ambiente computacional	OCS Inventory	1
	Gestão de serviços de TIC	Assyst	1
Servidores de rede	Servidores físicos	Chassi S (HS22 e HS23)	6
	Servidores virtuais	VMWare	101
Armazenamento de dados	Sistema de armazenamento corporativo	TS3200 (IBM) e nuvem Azure (Conta de Armazenamento)	18
Backup	Software de backup	Veritas	3
Virtualização	Hosts	Vmware	4
Segurança de rede	Antivirus	Crowdstrike Falcon	1200
	Firewall	Forcepoint	2
	AntiSpam/Antimalware	Microsoft	1200
Banco de dados	Bases de dados	PostgreSQL	5
		MySQL	3
		Oracle	3
		MS SQL Server	0

PRODUTOS

PRODUTO/SERVIÇO/APLICAÇÃO	FABRICANTE
SEI!	Software livre
Active Directory Domain	Microsoft
DNS Interno	Microsoft
DNS Redirecionador	Google
DHCP	Forcepoint
File Server	Microsoft
Firewall Forcepoint	Forcepoint
GIT	Software livre
SVN	Software livre
DNS Bind	Software livre
PostgreSQL	PostgreSQL
MySQL	Oracle (software livre)

SISTEMAS

NOME	DESENVOLVIMENTO	DESCRIÇÃO
SIMP		
SEI	TRF4	O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho. (Criado e cedido gratuitamente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região)
Athenas	MPTO	O Athenas é um sistema voltado para a gestão estratégica da área administrativa e finalística. Possui módulos integrados, que possibilitam o gerenciamento de recursos humanos, folha de pagamento, patrimônio, documentos eletrônicos, protocolo, extrajudicial e de outras áreas importantes para a organização institucional.
BID	Próprio	O BID (Busca Integrada de Dados) é um sistema para consulta de dados de pessoas e veículos em diversas bases conveniadas e abertas.
E-cidade	DBSeller	Sistema integrado para controle e gerenciamento das atividades administrativas (almoxarifado, patrimônio, protocolo, etc.).
Ponto Eletrônico – Reconhecimento Facial	Próprio	Registro da frequência por reconhecimento facial.
SCA	Próprio	Sistema que permite alterar a senha para acesso à internet.
Controle de Acesso de Visitantes	Próprio	Aplicação que permite registrar o acesso de visitantes do MPPI.
ViPP	VisualSet	Sistema com o propósito de preparar e gerenciar as postagens de Clientes dos Correios.
IPENHA	Próprio	Unifica dados referente aos casos de violência doméstica e familiar contra

		a mulher em todo Brasil, iniciando pelo Piauí, para fornecer dados para o desenvolvimento de políticas públicas específicas, pesquisas e monitoramentos de crimes dessa natureza.
Relatório mensal dos membros à Corregedoria Geral	Próprio	Preenchimento das atividades funcionais dos membros realizadas no mês.
DOEMP/PI – Diário Oficial Eletrônico do MPPI	Próprio	Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público do Estado do Piauí.
Plantões Ministeriais	Próprio	Sistema desenvolvido para o registro das atividades realizadas durante os plantões de membros.
Sistema de Inscrições e Emissões de Certificados do CEAF	Próprio	Sistema de Inscrições e Emissões de Certificados do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF.
Estágio Probatório para Membros	Próprio	Sistema de Acompanhamento de Estágio Probatório dos Membros.
Sistema de controle de acesso de Veículos	Próprio	Realiza o controle de acesso de veículos.
Sistema de Cadastro de Membros do Ministério Público	Próprio	SCMMP Sistema de Cadastro de Membros do Ministério Público Sistema informatizado o cadastro de Membros do Ministério Público instituído pela Resolução CNMP n.º 78/2011.
Módulo de Saúde Mental (MSM)	Próprio	Sistema informatizado desenvolvido para o envio das notificações de internações psiquiátricas involuntárias, bem como para o acompanhamento de pacientes portadores de transtornos mentais.
Sistema de administração de documentos (CED)	Próprio	Possibilita a manutenção de documentos diversos (portaria, TAC, memorando etc.), permitindo a criação, alteração e impressão de documentos de forma segura e prática.
PJE	CNJ	O PJe é uma plataforma digital desenvolvida pelo CNJ em parceria com diversos Tribunais e conta com a participação consultiva do Conselho Nacional do Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil, Advocacia Pública e Defensorias Públicas.
SEEU	CNJ	O Sistema Eletrônico de Execução Unificado (SEEU) é a ferramenta que centraliza e uniformiza a gestão de processos de execução penal em todo o país. O sistema foi adotado como política nacional pelo CNJ em 2016 e é regido pela Resolução 223/2016 e pela Resolução 280/2019, a qual revogou parcialmente a normativa anterior, a fim de estabelecer a obrigatoriedade e a unicidade do

		SEEU, sob a governança de Comitê Gestor especializado.
Themis Web	TJPI	Themis Web foi desenvolvido pela STIC e apresenta o padrão do CNJ (Conselho Nacional de Justiça).
tecPBX	Tecnotel	PABX virtual.

SOFTWARE DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE

NOME	FABRICANTE
Microsoft Office 365	Microsoft
Microsoft Office Professional Plus 2016	Microsoft
Libreoffice	Libreoffice.org
7-zip	Igor Pavlov
Google Chrome	Google
Mozilla Firefox	Mozilla
Microsoft Edge	Microsoft
Microsoft Teams	Microsoft
Adobe reader	Adobe
Java	Oracle
VLC player	VLC
Microsoft OneDrive	Microsoft
Anydesk	AnyDesk Software GmbH

SOFTWARES DE USO ESPECÍFICOS

NOME	FABRICANTE
Pje office	CNJ
SAC – Safenet Autheticator Client	SafeNet
AutoCad	Autodesk
Revit	Autodesk
TQS	TQS Software
IntelliJ IDEA	JetBrains
SICAP	FIPE/FUNDATA
SafeSign	A.E.T Europe B.V.
Microsoft Power BI Desktop	Microsoft
Microsoft Project	Microsot
Bizagi Modeler	Bizagi Limited
OCS Inventory NG Agent	OCS Inventory NG Team

ANEXO V – NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS

1. OBJETO

- 1.1. Os indicadores têm por objetivo o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TIC, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pelo MPPI, em função da execução das atividades previstas no Catálogo de Serviços ([Anexo III](#) do Termo de Referência).
- 1.2. Os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) tem por finalidade o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como da disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TIC do MPPI.

2. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1. O MPPI verificará mensalmente o cumprimento pela Contratada, dos NMS, por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Ordens de Serviço (OS).
- 2.2. A Contratada reconhece que o não atendimento dos NMS definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios do MPPI.
- 2.3. A contratada deverá executar os serviços, cumprindo os NMS para cada indicador cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.
- 2.4. A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.
- 2.5. A glosa efetuada para uma demanda devido a um indicador não exclui a incidência de glosa para a mesma devido a outro indicador. Por exemplo, uma demanda poderá sofrer glosa por atraso na entrega e por não conformidade técnica.
- 2.6. As sanções administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.
- 2.7. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma demanda específica, operacional ou projetizada, ensejando devolução para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da demanda.
- 2.8. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.
- 2.9. Toda e qualquer suspensão da execução de demandas ou ordens de serviços pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.
- 2.10. Para os cálculos dos NMS, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.
- 2.11. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:
 - **Chamado Registrado:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário.
 - **Chamado Capturado:** estado em que qualquer técnico obtém para si o tratamento do chamado.
 - **Chamado Em Atendimento:** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.
 - **Chamado Suspenso:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.
 - **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da CTI/MPPI, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.
 - **Chamado Resolvido:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica da CTI/MPPI.
 - **Chamado Concluído:** estado em que o solicitante ou equipe técnica da CTI/MPPI verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

- **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica da CTI/MPPI não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado “Em Atendimento”.

3. INDICADOR ITC – INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<p>O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota.</p> <p>Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da ferramenta de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação.</p> <p>Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 5, sendo 1 a maior prioridade. O tempo de início de tratamento é definido de acordo com a prioridade, conforme Tabela 1.</p> <p style="text-align: center;">Tabela 1 – Tempo de início de tratamento conforme prioridade</p> <table><tr><th>PRIORIDADE</th><th>TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO</th></tr><tr><td>1</td><td>Até 30 minutos</td></tr><tr><td>2</td><td>Em até 2 horas</td></tr><tr><td>3</td><td>Em até 4 horas</td></tr><tr><td>4</td><td>Em até 8 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>Em até 16 horas</td></tr></table> <p>O tempo de início de tratamento será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.</p>	PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO	1	Até 30 minutos	2	Em até 2 horas	3	Em até 4 horas	4	Em até 8 horas	5	Em até 16 horas																																									
PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO																																																						
1	Até 30 minutos																																																						
2	Em até 2 horas																																																						
3	Em até 4 horas																																																						
4	Em até 8 horas																																																						
5	Em até 16 horas																																																						
2	Meta	Para cada nível de prioridade, 90% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido pela Tabela 1.																																																					
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.																																																					
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O índice de Início de Tratamento de Chamado deve ser calculado individualmente para cada nível de prioridade.</p> $ITC_{Px} = \frac{TC_{Px} - CTnIP_{Px}}{TC_{Px}} \times 100, \text{ sendo } x = \{1, \dots, 5\}$ <p><i>ITC_{Px}</i> – Índice percentual de Início de Tratamento de Chamado; <i>TC_{Px}</i> – Total de chamados com prioridade x; <i>CTnIP_{Px}</i> – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x.</p>																																																					
5	Glosa	<p>A glosa será aplicada de forma individualizada para cada nível de prioridade, conforme graduação indicada na Tabela 2.</p> <p style="text-align: center;">Tabela 2 - Nível de glosa para descumprimento do indicador ITC.</p> <table><tr><th rowspan="2">INDICADOR ITC</th><th colspan="5">PRIORIDADES</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><tr><td>Acima de 90%</td><td>0,00%</td><td>0,00%</td><td>0,00%</td><td>0,00%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>89%</td><td>2,40%</td><td>1,80%</td><td>0,90%</td><td>0,60%</td><td>0,30%</td></tr><tr><td>88%</td><td>3,20%</td><td>2,40%</td><td>1,20%</td><td>0,80%</td><td>0,40%</td></tr><tr><td>87%</td><td>4,00%</td><td>3,00%</td><td>1,50%</td><td>1,00%</td><td>0,50%</td></tr><tr><td>86%</td><td>4,80%</td><td>3,60%</td><td>1,80%</td><td>1,20%</td><td>0,60%</td></tr><tr><td>85%</td><td>5,60%</td><td>4,20%</td><td>2,10%</td><td>1,40%</td><td>0,70%</td></tr><tr><td>84%</td><td>6,40%</td><td>4,80%</td><td>2,40%</td><td>1,60%</td><td>0,80%</td></tr></table>	INDICADOR ITC	PRIORIDADES					1	2	3	4	5	Acima de 90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	89%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%	88%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%	87%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%	86%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%	85%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%	84%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%
INDICADOR ITC	PRIORIDADES																																																						
	1	2	3	4	5																																																		
Acima de 90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																																		
89%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%																																																		
88%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%																																																		
87%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%																																																		
86%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%																																																		
85%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%																																																		
84%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%																																																		

		<table><tr><td>83%</td><td>7,20%</td><td>5,40%</td><td>2,70%</td><td>1,80%</td><td>0,90%</td></tr><tr><td>Abaixo de 83%</td><td>8,00%</td><td>6,00%</td><td>3,00%</td><td>2,00%</td><td>1,00%</td></tr></table> <div>$Glosa\ ITC_{geral} = \sum_{x=1}^5 Glosa\ ITC_{Px}$</div> <p>As glosas acumuladas para os 5 níveis de prioridade, glosa geral para o ITC, serão aplicadas sobre a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 20% do somatório desses serviços.</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>	83%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%	Abaixo de 83%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%																																																																								
83%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%																																																																																	
Abaixo de 83%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%																																																																																	
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																																																																																				
7	Exemplos	<div><p>Exemplo 01: Não atingir a meta para prioridade 4 com Glosa</p><p>1º passo: Obter os dados necessários</p><p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00</p><p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00</p><p>Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00</p><p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p><table><tr><td></td><td colspan="5">PRIORIDADE</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>TC_{Px}</td><td>670</td><td>320</td><td>44</td><td>47</td><td>20</td></tr><tr><td>$CTnIP_{Px}$</td><td>13</td><td>4</td><td>0</td><td>7</td><td>0</td></tr></table><p>2º passo: Calcular o ITC_{Px} e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p><table><tr><td></td><td colspan="5">PRIORIDADE</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>TC_{Px}</td><td>670</td><td>320</td><td>44</td><td>47</td><td>20</td></tr><tr><td>$CTnIP_{Px}$</td><td>13</td><td>4</td><td>0</td><td>7</td><td>0</td></tr><tr><td>ITC_{Px}</td><td>98,06%</td><td>98,75%</td><td>100,00%</td><td>85,10%</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>Arred.</td><td>98%</td><td>99%</td><td>100%</td><td>85%</td><td>100%</td></tr></table><p>3º passo: Identificar glosa para cada prioridade e calcular a glosa geral.</p><table><tr><td></td><td colspan="5">PRIORIDADE</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>Arred.</td><td>98%</td><td>99%</td><td>100%</td><td>85%</td><td>100%</td></tr><tr><td>Glosa apurada</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>1,40%</td><td>0%</td></tr></table><div>$Glosa\ ITC_{geral} = 0 + 0 + 0 + 1,4 + 0 = 1,40\%$</div><p>4º passo: Calcular o valor da glosa</p><p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p><p>Glosa = R\$ 45.000,00 × 1,40%</p><p>Glosa = R\$ 630,00</p></div>		PRIORIDADE						1	2	3	4	5	TC_{Px}	670	320	44	47	20	$CTnIP_{Px}$	13	4	0	7	0		PRIORIDADE						1	2	3	4	5	TC_{Px}	670	320	44	47	20	$CTnIP_{Px}$	13	4	0	7	0	ITC_{Px}	98,06%	98,75%	100,00%	85,10%	100,00%	Arred.	98%	99%	100%	85%	100%		PRIORIDADE						1	2	3	4	5	Arred.	98%	99%	100%	85%	100%	Glosa apurada	0%	0%	0%	1,40%	0%
	PRIORIDADE																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
TC_{Px}	670	320	44	47	20																																																																																	
$CTnIP_{Px}$	13	4	0	7	0																																																																																	
	PRIORIDADE																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
TC_{Px}	670	320	44	47	20																																																																																	
$CTnIP_{Px}$	13	4	0	7	0																																																																																	
ITC_{Px}	98,06%	98,75%	100,00%	85,10%	100,00%																																																																																	
Arred.	98%	99%	100%	85%	100%																																																																																	
	PRIORIDADE																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
Arred.	98%	99%	100%	85%	100%																																																																																	
Glosa apurada	0%	0%	0%	1,40%	0%																																																																																	

4. INDICADOR PRC – PRAZO DE RESOLUÇÃO DO CHAMADO

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TIC sejam entregues ao usuário dentro dos prazos acordados.
---	---------------------------------	--

		<p>O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo prazo do ITC somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO III.</p> <p>O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.</p> <p>Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.</p>																				
2	Meta	98% dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO III.																				
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.																				
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma:</p> $PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$ <p>PRC – Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados; TC – Total de chamados registrados; CFP – Total de chamados fora do prazo.</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>																				
5	Glosa	<p>A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela 3.</p> <p>Tabela 3 - Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC</p> <table><tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr><tr><td>≥90%</td><td>0%</td></tr><tr><td>89%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>88%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>87%</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>86%</td><td>6,00%</td></tr><tr><td>85%</td><td>7,00%</td></tr><tr><td>84%</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>83%</td><td>9,00%</td></tr><tr><td>≤82%</td><td>10,0%</td></tr></table> <p>A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.</p>	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥90%	0%	89%	3,00%	88%	4,00%	87%	5,00%	86%	6,00%	85%	7,00%	84%	8,00%	83%	9,00%	≤82%	10,0%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																					
≥90%	0%																					
89%	3,00%																					
88%	4,00%																					
87%	5,00%																					
86%	6,00%																					
85%	7,00%																					
84%	8,00%																					
83%	9,00%																					
≤82%	10,0%																					
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																				
7	Exemplos	<p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table><tr><td>Total de chamados (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)</td><td>140</td></tr></table> <p>2º passo: Calcular o PRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $PRC = \frac{1100 - 140}{1100} \times 100 = 87,27\%$	Total de chamados (TC)	1100	Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140																
Total de chamados (TC)	1100																					
Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140																					

		<p><i>PRCarred.</i> = 87%</p> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 45.000,00 × 5,00% Glosa = R\$ 2.250,00</p>
--	--	--

5. INDICADOR IRC – ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADO

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo de PRC																				
2	Meta	90% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.																				
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.																				
4	Método de Medição (Fórmula)	O Índice de Reabertura de Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $IRC = \frac{TC - ERC}{TC} \times 100$ <i>IRC</i> – Índice percentual de Reabertura de Chamados; <i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência; <i>ERC</i> – Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência. O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.																				
5	Glosa	A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela 4. Tabela 4 - Nível de glosa para descumprimento do indicador IRC. <table><tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr><tr><td>≥90%</td><td>0%</td></tr><tr><td>89%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>88%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>87%</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>86%</td><td>6,00%</td></tr><tr><td>85%</td><td>7,00%</td></tr><tr><td>84%</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>83%</td><td>9,00%</td></tr><tr><td>≤82%</td><td>10,0%</td></tr></table> A glosa para o IRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥90%	0%	89%	3,00%	88%	4,00%	87%	5,00%	86%	6,00%	85%	7,00%	84%	8,00%	83%	9,00%	≤82%	10,0%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																					
≥90%	0%																					
89%	3,00%																					
88%	4,00%																					
87%	5,00%																					
86%	6,00%																					
85%	7,00%																					
84%	8,00%																					
83%	9,00%																					
≤82%	10,0%																					
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																				
7	Exemplos	Exemplo 01: Atingir a meta 1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: <table><tr><td>Total de chamados (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)</td><td>140</td></tr></table>	Total de chamados (TC)	1100	Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140																
Total de chamados (TC)	1100																					
Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140																					

		<p>2º passo: Calcular o <i>IRC</i> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $IRC = \frac{1100 - 25}{1100} \times 100 = 97,7273\%$ $IRC_{arred.} = 98\%$ <p>3º passo: Meta atingida. Não há aplicação de glosa.</p>
--	--	--

6. INDICADOR ISU – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pela CTI/MPPI em diretriz própria. O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas. * Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO				
2	Meta	90% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.				
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.				
4	Método de Medição (Fórmula)	$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$ <i>ISU</i> – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO); <i>TC</i> – Total de chamados concluídos; <i>CAN</i> – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO). O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.				
5	Glosa	Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC (3º nível). $GLOSA = \frac{(Meta - ISU)}{100} \times FM$ <i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível. O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% do valor bruto da fatura.				
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	Exemplos	Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa. 1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: <table><tr><td>Total de chamados (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)</td><td>140</td></tr></table> 2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo.	Total de chamados (TC)	1100	Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140
Total de chamados (TC)	1100					
Total de Chamados Fora do Prazo (CFP)	140					

		$ISU = \frac{1100 - 140}{1100} \times 100 = 87,27\%$ $ISU_{arred.} = 87\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = \frac{(90\% - 87\%)}{100} \times 45.000,00$ <p>Glosa = 0,03 × R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 1.350,00</p>
--	--	---

7. INDICADOR IEC – ÍNDICE DE ESTOQUE DE CHAMADO

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 70 horas (5 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento do período de avaliação de cada mês. O objetivo deste indicador é evitar que a contratada negligencie alguma solicitação ou incidente, por qualquer motivo.				
2	Meta	Todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC, ou que não ultrapasse o limite de 80 horas (10 dias úteis). IEC = 0 (zero)				
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.				
4	Método de Medição (Fórmula)	IEC = nº de chamados que extrapolaram o prazo de 80 horas.				
5	Glosa	Para cada chamado que estourar o prazo definido, será descontado 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC (3º nível). $GLOSA = IEC \times (FM \times 0,05\%)$ FM – Valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível. O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.				
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	Exemplos	Exemplo 01: 5 chamados foram concluídos após o prazo de 70 horas, e 02 chamados ainda em andamento já extrapolaram o prazo de 70 horas. 1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: <table><tr><td>Total de chamados concluídos que extrapolaram o prazo</td><td>05</td></tr><tr><td>Total de Chamados em Andamento que extrapolaram o prazo</td><td>02</td></tr></table>	Total de chamados concluídos que extrapolaram o prazo	05	Total de Chamados em Andamento que extrapolaram o prazo	02
Total de chamados concluídos que extrapolaram o prazo	05					
Total de Chamados em Andamento que extrapolaram o prazo	02					

		<p>Meta vigente: 60%</p> <p>2º passo: Obter o valor <i>IEC</i> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> <p style="text-align: center;"><i>IEC</i> = 7</p> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> <p style="text-align: center;"><i>GLOSA</i> = 7 × (45.000,00 × 0,05%)</p> <p><i>Glosa</i> = 7 × 22,50</p> <p><i>Glosa</i> = R\$ 157,50</p>
--	--	--

8. INDICADOR VBC – VINCULAÇÃO NA BASE DE CONHECIMENTO

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<p>Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento com o órgão.</p> <p>De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão.</p> <p>Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.</p>												
2	Meta	<p>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:</p> <table><tr><th>Semestre a partir do início da execução</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1º</td><td>60%</td></tr><tr><td>2º</td><td>70%</td></tr><tr><td>3º</td><td>80%</td></tr><tr><td>4º</td><td>90%</td></tr><tr><td>5º em diante</td><td>95%</td></tr></table> <p>Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador VBC.</p>	Semestre a partir do início da execução	Meta	1º	60%	2º	70%	3º	80%	4º	90%	5º em diante	95%
Semestre a partir do início da execução	Meta													
1º	60%													
2º	70%													
3º	80%													
4º	90%													
5º em diante	95%													
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.												
4	Método de Medição (Fórmula)	$VBC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100$ <p><i>VBC</i> – Percentual de chamados vinculados à base de conhecimento; <i>TC</i> – Total de chamado concluídos; <i>CNV</i> – Chamados não vinculados à base de conhecimento.</p>												
5	Glosa	<p>Para cada 1% (um por cento) do Índice VBC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC (3º nível), estando limitada a 10% do somatório desses serviços.</p> $GLOSA = \frac{(Meta Vigente - VBC)}{100} \times FM$ <p><i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</p>												

		O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.				
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	Exemplos	1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: <table><tr><td>Total de chamados (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)</td><td>500</td></tr></table> <u>Meta vigente: 60%</u> 2º passo: Calcular o VBC e arredondar para o número inteiro mais próximo. $VBC = \frac{1100 - 500}{1100} \times 100 = 55,5455\%$ $VBCarred. = 55\%$ 3º passo: Calcular o valor da glosa Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00 $GLOSA = \frac{(60\% - 55\%)}{100} \times 45.000,00$ Glosa = 0,05 × R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 2.250,00	Total de chamados (TC)	1100	Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)	500
		Total de chamados (TC)	1100			
		Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)	500			

9. INDICADOR INCT – ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADES TÉCNICAS

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<p>Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TI, documentação e manuais de produtos de TI, além da aderência às normas e diretrizes definidas pela CTI/MPPI. Este indicador será contabilizado para todos os serviços previstos para o 1º, 2º e 3º níveis.</p> <p>O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica do MPPI quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente.</p> <p>O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos no Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência.</p> <p>Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.</p>
2	Meta	<p>INCT ≤ 5 (cinco) ocorrências mensais.</p> <p>Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.</p>
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>Contagem das ocorrências de não conformidade técnica.</p> <p>Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.</p>
5	Glosa	<p>0,5% (cinco décimos de por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração.</p> <p>1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo.</p>

		<div>$GLOSA = (NCT_a \times 0,5\% \times FM) + (NCT_b \times 1,0\% \times FM)$<p>NCT_a – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite; NCT_b – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo; FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</p><p>O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços previstos para o 1º, 2º e 3º níveis.</p></div>								
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.								
7	Exemplos	<div><p>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa.</p><p>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica do MPPI verificou 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.</p><p>Neste caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa.</p><p>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa.</p><p>Neste exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica do MPPI verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.</p><p>Neste caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.</p><p>1º passo: Obter os dados necessários</p><p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º Nível) = R\$ 40.000,00 Total = R\$ 55.000,00</p><table><tr><td>Ocorrências de não conformidades acima do limite</td><td>3</td></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td><td>0</td></tr></table><p>2º passo: Calcular o percentual de glosa</p><p>Glosa = (3 × 0,5% × 55.000,00) + (0 × 1,0% × 55.000,00) Glosa = R\$ 825,00.</p><p>Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa.</p><p>Neste exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica do MPPI verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado e 2 (duas) não foram.</p><p>Neste caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.</p><p>1º passo: Obter os dados necessários</p><p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 40.000,00 Total = R\$ 55.000,00</p><table><tr><td>Ocorrências de não conformidades acima do limite</td><td>3</td></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td><td>2</td></tr></table><p>2º passo: Calcular o percentual de glosa</p><p>Glosa = (3 × 0,5% × 55.000,00) + (2 × 1,0% × 55.000,00) Glosa = R\$ 1.925,00</p></div>	Ocorrências de não conformidades acima do limite	3	Ocorrências de não conformidade fora do prazo	0	Ocorrências de não conformidades acima do limite	3	Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2
		Ocorrências de não conformidades acima do limite	3							
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	0									
Ocorrências de não conformidades acima do limite	3									
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2									

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa.

Neste exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica do MPPI verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Neste caso o INCT = 4, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00

Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC (3º nível) = R\$ 40.000,00

Total = R\$ 55.000,00

Ocorrências de não conformidades acima do limite	0
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	1

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = $(0 \times 0,5\% \times 55.000,00) + (1 \times 1,0\% \times 55.000,00)$

Glosa = R\$ 550,00

ANEXO VI-A – HISTÓRICO DE CHAMADOS (2019-2022)

CHAMADOS TOTAIS (N1, N2, N3)														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	656	917	944	1455	1155	1124	1231	1104	902	1054	10542
2020	1607	1298	1291	559	893	1131	1090	1169	1427	1690	1390	825	1198	15568
2021	1368	1392	1991	1839	1650	1558	2821	3258	1445	2082	1775	1032	1851	24062
2022	1353	1305	1716	1742	1497	1445	1130	1063	1116	1133	1041	374	1243	16158

CHAMADOS REGISTRADOS N1														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	14	57	112	215	178	240	333	236	175	173	1560
2020	318	274	310	165	220	286	267	290	368	296	256	182	269	3232
2021	299	317	362	330	329	321	365	645	305	235	250	183	328	3941
2022	223	260	370	266	294	305	262	297	234	242	277	99	261	3129

CHAMADOS REGISTRADOS N2														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	487	731	681	1064	801	755	699	692	507	713	6417
2020	768	562	568	111	393	611	540	595	712	1154	883	470	614	7367
2021	812	820	1284	1167	954	886	1947	2079	926	1424	1178	656	1178	14133
2022	770	670	910	1179	895	926	646	538	769	752	620	220	741	8895

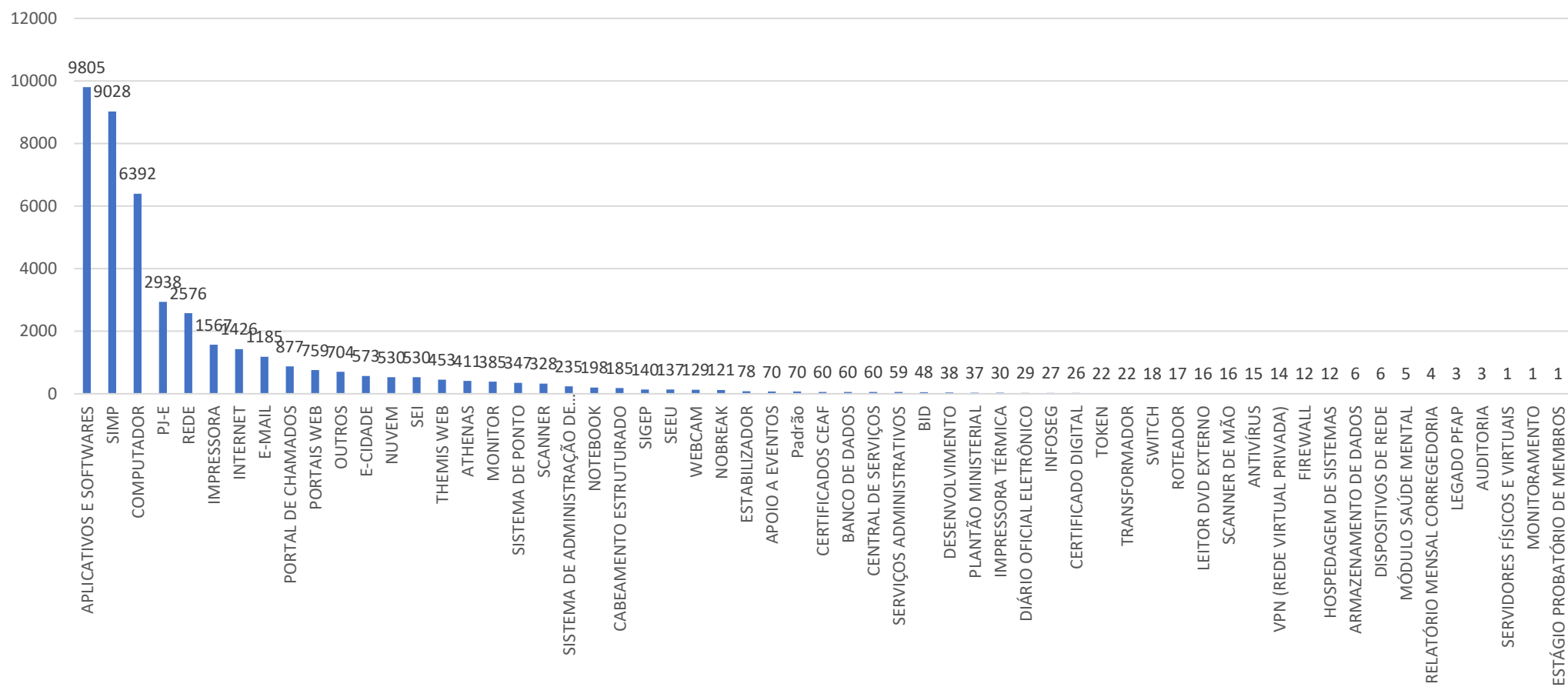
CHAMADOS REGISTRADOS N3														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	155	129	151	176	176	129	199	176	220	168	1511
2020	521	462	413	283	280	234	283	284	347	240	251	173	314	3771
2021	257	255	345	342	367	351	509	534	214	423	347	193	345	4137
2022	360	375	436	297	308	214	222	228	113	139	144	55	241	2891

ANEXO VI-B – HISTÓRICO DE CHAMADOS POR CATEGORIA (2019-2022)

nomeItem	qtdChamados
LEGADO MPPI	21340
APLICATIVOS E SOFTWARES	9805
SIMP	9028
COMPUTADOR	6392
PJ-E	2938
REDE	2576
IMPRESSORA	1567
INTERNET	1426
E-MAIL	1185
PORTAL DE CHAMADOS	877
PORTAIS WEB	759
OUTROS	704
E-CIDADE	573
NUVEM	530
SEI	530
THEMIS WEB	453
ATHENAS	411
MONITOR	385
SISTEMA DE PONTO	347
SCANNER	328
SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS	235
NOTEBOOK	198
CABEAMENTO ESTRUTURADO	185
SIGEP	140
SEEU	137
WEBCAM	129
NOBREAK	121
ESTABILIZADOR	78
APOIO A EVENTOS	70

Padrão	70
CERTIFICADOS CEAF	60
BANCO DE DADOS	60
CENTRAL DE SERVIÇOS	60
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	59
BID	48
DESENVOLVIMENTO	38
PLANTÃO MINISTERIAL	37
IMPRESSORA TÉRMICA	30
DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO	29
INFOSEG	27
CERTIFICADO DIGITAL	26
TOKEN	22
TRANSFORMADOR	22
SWITCH	18
ROTEADOR	17
LEITOR DVD EXTERNO	16
SCANNER DE MÃO	16
ANTIVÍRUS	15
VPN (REDE VIRTUAL PRIVADA)	14
FIREWALL	12
HOSPEDAGEM DE SISTEMAS	12
ARMAZENAMENTO DE DADOS	6
DISPOSITIVOS DE REDE	6
MÓDULO SAÚDE MENTAL	5
RELATÓRIO MENSAL CORREGEDORIA	4
LEGADO PFAP	3
AUDITORIA	3
SERVIDORES FÍSICOS E VIRTUAIS	1
MONITORAMENTO	1
ESTÁGIO PROBATÓRIO DE MEMBROS	1

Chamados registrados por categoria - 2019 a 2022



ANEXO VII –TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (VISTORIA)

O(A) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, representante da empresa _____, declara que se compromete a manter sigilo

sobre todas as informações a que teve acesso em decorrência de vistoria realizada para participar do Pregão Eletrônico nº xx/2024, abrangendo o ambiente de infraestrutura, operações, documentação, comunicações, detalhes construtivos, equipamentos, materiais e quaisquer outros.

Teresina, ____ de _____ de 2024.

Assinatura e nome do representante da empresa

ANEXO VIII – TERMO DE VISTÓRIA TÉCNICA FACULTATIVA

Utilizar uma das duas opções!

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico n.º xx/2024, que eu, _____, portador (a) da CI/RG n.º _____ e do CPF n.º _____, responsável técnico da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do Ministério Público do Estado do Piauí em Teresina-PI e realizei a vistoria técnica nos locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das suas condições.

Ou

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico n.º xx/2024, que eu, _____, portador (a) da CI/RG n.º _____ e do CPF n.º _____, responsável técnico da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração que optei por não realizar a vistoria técnica, que conheço as condições locais para execução do objeto, que tenho pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza da prestação dos serviços, que assumo total responsabilidade por este fato e que não utilizarei deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a Contratante.

Local, xx de xxxxxxxxxxxx de 2024.

Assinatura e carimbo do Servidor do MPPI

Assinatura do Representante do fornecedor

ANEXO IX – CIÊNCIA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

< O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade>.

< No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados>.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	XXXX/AAAA		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	XXXXXXXXXXXX
PREPOSTO	<nome do preposto da contratada>		
FISCAL DO CONTRATO	<nome do fiscal do contrato>	MATRÍCULA	XXXXXX

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
<nome do(a) funcionário(a)>	<xxxxxxx>	
<nome do(a) funcionário(a)>	<xxxxxxx>	
----	----	----

<local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO X – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO CIRCUNSTANCIADO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

(NOME DA COORDENADORIA)

(NOME DO SESSÃO OU DIVISÃO)

1. NOMEAÇÃO DE SERVIDOR OU COMISSÃO:

PORTARIA Nº:

NOME DO FISCAL:

CPF:

2. CONTRATADA:

NOME:

CNPJ:

3. ESPECIFICAÇÃO DO MATERIAL/SERVIÇO OBJETO DO CONTRATO/ORDEN DE FORNECIMENTO:

SOLUÇÃO DE TIC			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANT.
TOTAL DE ITENS			

4. DEMAIS INFORMAÇÕES:

Nº do Contrato:

Nº da OF/OFB:

Mês de referência:

Valor do Recebimento:

Nº da Nota de Empenho:

Data e hora do recebimento serviço:

Data do envio pela empresa da nota fiscal:

Nº da Nota Fiscal:

5. RECEBIMENTO:

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no Art. 6, inciso I, alínea “a”, do [ATO PGJ/PI nº 462/2013](#), que os serviços/bens correspondentes à OS/OFB acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da CONTRATANTE quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA.

Teresina, ____/____/____

Nome do fiscal - matrícula

Supervisor/Preposto - matrícula

ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO CIRCUNSTANCIADO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

(NOME DA COORDENADORIA)

(NOME DO SESSÃO OU DIVISÃO)

1. NOMEAÇÃO DE SERVIDOR OU COMISSÃO:

PORTARIA Nº:

NOME DO FISCAL:

CPF:

2. CONTRATADA:

NOME:

CNPJ:

3. ESPECIFICAÇÃO DO MATERIAL/SERVIÇO OBJETO DO CONTRATO/ORDEN DE FORNECIMENTO:

SOLUÇÃO DE TIC			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANT.
TOTAL DE ITENS			

4. DEMAIS INFORMAÇÕES:

Nº do Contrato:

Nº da OF/OFB:

Mês de referência:

Valor do Recebimento:

Nº da Nota de Empenho:

Data e hora do recebimento serviço:

Data do envio pela empresa da nota fiscal:

Nº da Nota Fiscal:

5. RECEBIMENTO:

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto no Art. 6, inciso I, alínea “b”, do [ATO PGJ/PI nº 462/2013](#), que os serviços/bens correspondentes à OS/OFB acima identificada foram prestados/entregues pela CONTRATADA e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

6. DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR:

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ ().

Referência: <Relatório de Fiscalização nº ou Nota Técnica nº >.

Teresina, ____/____/____

Nome do fiscal - matrícula

Supervisor/Preposto - matrícula

ANEXO XII – SEDES DAS PROMOTORIAS DO PIAUÍ

Nome da Unidade	Telefone	e-mail	Endereço	Horário de atendimento ao público	Observação
Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Piauí	(86) 2222-8000	pgj@mppi.mp.br	Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro, Teresina-PI, CEP 64000-060	08:00 às 14:00	
Anexo à sede da Procuradoria Geral de Justiça do Piauí			Rua Álvaro Mendes, 2315, Centro, Teresina-PI, CEP 64000-060	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Teresina	(86) 2222-8100		Rua Lindolfo Monteiro, 911, Fátima, Teresina-PI, CEP 64049-440	08:00 às 14:00	
9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA (Juizado Especial Militar)	(86) 2222-8305	nona.pj.teresina@mppi.mp.br	Av. Higino Cunha, 1750, Bairro Cristo Rei, Teresina-PI, CEP 64014-535	08:00 às 14:00	Quartel do Comando Geral da PMPI
11ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal da Zona Norte I-UESPI)	(86) 2222-8309	11.pj.especial@mppi.mp.br	Rua Ceará S/N Bairro Pirajá, Teresina-PI, CEP 64003-265	08:00 às 14:00	Campus da UESPI em Teresina
11ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal da Zona Leste II-UFPI)	(86) 2222-8310	11.pj.especial@mppi.mp.br	Campus Universitário Ministro Petrônio Portella - Ininga, Teresina - PI, CEP 64049-550	08:00 às 14:00	Campus da UFPI em Teresina
16ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal da Zona Centro I)	(86) 2222-8306	16.pj.especial@mppi.mp.br	Rua Mato Grosso, 210, Bairro Cabral, Teresina-PI	08:00 às 14:00	
17ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal da Zona Centro II)	(86) 2222-8204	17.promotoria@mppi.mp.br	Rua Areolino de Abreu, 1643, Bairro Centro/Norte, Teresina-PI, CEP 64000-180 Rua Lindolfo Monteiro, 911, Bairro de Fátima, Teresina-PI, CEP 64049-440	08:00 às 14:00	
20ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal da Zona Sudeste-Redonda)	(86) 2222-8304	20.pj.especial@mppi.mp.br	Rua Jornalista Livio Lopes, S/N, Bairro Redonda, Teresina-PI, CEP 64083-010	08:00 às 14:00	

23ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial Cível e Criminal do Bela Vista, Angelim e Zona Leste I)	(86) 2222-8106	23.pj.especial@mppi.mp.br	BR 316 Km 06, Bairro Bela Vista, Teresina-PI Rua Lindolfo Monteiro, 911, Bairro de Fátima, Teresina-PI, CEP 64049-440	08:00 às 14:00	
46ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA (Juizado Especial do menor infrator)	(86) 2222-8302	46.pj.infancia@mppi.mp.br	Rua Dr. Otto Tito, S/N, Bairro Redenção, Teresina-PI, CEP 64017-775	08:00 às 14:00	Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente
Sede Casa da Cidadania	(86) 2222-8640		Rua Mato Grosso, 268 - Frei Serafim Teresina- PI, CEP 64001-615	08:00 às 14:00	
Sede do GAECO	(86) 2222-8070	gaeco@mppi.mp.br	Rua Dr. Agnelo Sampaio, 170, Recanto das Palmeiras, Teresina/PI, CEP: 64045-785	08:00 às 14:00	
Sede do GRINCOT	(86) 2222-8213	grincot@mppi.mp.br	R. Sen. Joaquim Pires, 1199, Ininga, Teresina - PI, CEP 64049-590	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Parnaíba	(86) 2221-7400	secretariaunificadaparnaiba@mppi.mp.br	Rua Av. 19 de Outubro, s/n, Bairro Conselheiro Alberto Silva, Parnaíba-PI, CEP 64209- 060	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Picos	(89) 2222-0120	secretariaunificadapicos@mppi.mp.br	Avenida Helvídio Nunes, nº 1782, Bairro Cata Vento, Picos-PI	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Floriano	(89) 2221-0310	secretariaunificadaflorianop@mppi.mp.br	Rua Francisco de Abreu Rocha com Rua Benjamin Freitas, nº 1138, Bairro Manguinha, Floriano-PI, CEP 64800-175	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Piripiri	(86) 2222-8380	secretariaunificadapiripiri@mppi.mp.br	Rua Francisco Emerson, 134, Bairro Fonte dos Matos, Piripiri-PI, CEP 64260-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Campo Maior	(86) 2222-8400		Rua Coronel Eulálio Filho, 722, Bairro Centro, Campo Maior-PI, CEP 64280-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Corrente	(89) 2221-0370	secretariaunificadacorrente@mppi.mp.br	Av. Nossa Senhora da Conceição, S/N, Bairro Nova Corrente, Corrente-PI, 64980-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de José de Freitas	(86) 2222-8620		Avenida Américo Celestino, nº 313, Centro, José de Freitas-PI, CEP 64110-000	08:00 às 14:00	

Sede das Promotorias de Justiça de Oeiras	(89) 2222-0150	secretariaunificadaoeiras@mppi.mp.br	Av. Dr. Benedito Martins, 389, Bairro Nova Oeiras, Oeiras-PI, CEP 64500-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de São Raimundo Nonato	(89) 2221-0530	secretariaunificadasaoraimundononato@mppi.mp.br	Rua Abdias Neto, nº 96, Bairro Aldeia, São Raimundo Nonato-PI, CEP 64770-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Altos	(86) 2222-8430		Rua Dom Pedro II, nº 90, Centro, Altos-PI, CEP 64290-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Barras	(86) 2222-8360	secretariaunificadabarras@mppi.mp.br	Rua 10 de Novembro, 299, Bairro Centro, Barras-PI, 64100-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Bom Jesus	(89) 2221-0330	secretariabomjesuss@mppi.mp.br	Praça Marcos Aurélio, S/N, Bairro Centro, Bom Jesus-PI, CEP 64900-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Esperantina	(86) 2221-7450		Praça Leônidas Melo, 268, Centro, Esperantina-PI, CEP 64180-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Pedro II	(86) 2222-8610		Rua Raimundo José Leite, 200, Bairro Santa Fé, Pedro II-PI, CEP 64255-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Piracuruca	(86) 2221-7490		Av. Landri Sales, 545, Bairro Centro, Piracuruca-PI, CEP 64240-000	08:00 às 14:00	Fórum
Sede das Promotorias de Justiça de Valença do Piauí	(89) 2222-0230		Rua São José, 449, Centro, Valença do Piauí-PI, CEP 64300-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de União	(86) 2222-8340		Rua Anfrísio Lobão, S/N, Bairro Centro, União-PI, CEP 64120-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de Uruçuí	(89) 2221-0540		Rua Erotides Lima, 656, Bairro Centro, Uruçuí-PI, CEP 64860-000	08:00 às 14:00	
Sede das Promotorias de Justiça de São João do Piauí	(89) 2222-0210		Av. Cândido Coelho, 202, Bairro Centro, São João do Piauí-PI, CEP 64760-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Batalha	(86) 2221-7420	pj_batalha@mppi.mp.br	Av. Coronel Messias Melo, S/N, Bairro Centro, Batalha-PI, CEP 64190-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Paulistana	(89) 2222-0160	primeira.pj.paulistana@mppi.mp.br	Av. Marechal Deodoro, 1188, Bairro Centro, Paulistana-PI, CEP 6450-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Luzilândia	(86) 2221-7470	primeira.pj.luzilandia@mppi.mp.br	Rua Coronel José de Melo, 525, Bairro Centro, Luzilândia-PI, CEP 64160-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Água Branca	(86) 2222-8450	pj.aguabranca@mppi.mp.br	Rua Virgílio Ferreira Soares, s/n, Bairro Centro, Água Branca-PI, CEP 64460-000	08:00 às 14:00	

Promotoria de Justiça de Amarante	(86) 2222-8530	pj.amarante@mppi.mp.br	Avenida Afrânio Filho, 362, Bairro Escalvado, Amarante-PI, CEP 64400-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Avelino Lopes	(89) 2221-0320	pj.avelinolopes@mppi.mp.br	Av. Sergio Gama, S/N, Bairro Centro, Avelino Lopes-PI, CEP 64965-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Buriti dos Lopes	(86) 2221-7430	primeira.pj.buritidoslopes@mppi.mp.br	Praça Cel. Antônio Romão, 547, Bairro Centro, Buriti dos Lopes-PI, CEP 64230-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Canto do Buriti	(89) 2221-0350	pj.cantodoburiti@mppi.mp.br	Praça Santana, 227, Bairro Centro, Canto do Buriti-PI, CEP 64890-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Castelo do Piauí	(86) 2222-8410	pj.castelopi@mppi.mp.br	Rua Antonino Freire, S/N, Bairro Centro, Castelo do Piauí-PI, CEP 64340-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Cocal	(86) 2221-7440	pj.cocal@mppi.mp.br	Av. João Justino de Brito, 134, Bairro Centro, Cocal-PI, CEP 64235-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Cristino Castro	(89) 2221-0380	pj.cristinocastro@mppi.mp.br	Av. David de Campos, S/N, Bairro Centro, Cristino Castro-PI, CEP 64920-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Demerval Lobão	(86) 2222-8520	pj.demervallobao@mppi.mp.br	Rua Mato Grosso, 395, Bairro Cidade Nova, Demerval Lobão-PI, CEP 64390-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Elesbão Veloso	(86) 2222-8630	pj.elesbaoveloso@mppi.mp.br	Praça Santa Teresinha, 242, Bairro Centro, Elesbão Veloso-PI, CEP 64325-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Fronteiras	(89) 2221-0410	pj.fronteiras@mppi.mp.br	Rua José Aquiles de Sousa, 665, Bairro Centro, Fronteiras-PI, CEP 64690-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Gilbués	(89) 2221-0420	pj.gilbues@mppi.mp.br	Rua Anísio de Abreu, 711, Bairro Centro, Gilbués-PI, CEP 64930-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Guadalupe	(89) 2221-0430	pj.guadalupe@mppi.mp.br	Av. Clímaco de Almeida, 37, Bairro Centro, Guadalupe-PI, CEP 64840-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Inhuma	(89) 2222-0170	pj.inhuma@mppi.mp.br	Praça João de Sousa Leal, 545, Bairro Centro, Inhuma-PI, CEP 64535-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Itainópolis	(89) 2222-0140	pj.itainopolis@mppi.mp.br	Rua Helvídio Nunes, 40, Bairro Centro, Itainópolis-PI, CEP 64565-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Itaueira	(89) 2221-0440	pj.itaueira@mppi.mp.br	Rua Ludgero de França Teixeira, 766, Bairro Centro, Itaueira-PI, CEP 64820-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Jaicós	(89) 2221-0450	pj.jaicos@mppi.mp.br	Praça Padre Marcos, 74, Bairro Centro, Jaicós-PI, CEP 64575-000	08:00 às 14:00	Fórum

Promotoria de Justiça de Jerumenha	(89) 2221-0460	pi.jerumenha@mppi.mp.br	Rua Pedro Borges, S/N, Bairro Centro, Jerumenha-PI, CEP 64830-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Luís Correia	(86) 2221-7460	pi.luiscorreia@mppi.mp.br	Rua Jonas Correia, 296, Bairro Centro, Luís Correia-PI, CEP 64220-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Miguel Alves	(86) 2222-8350	pi.miguelalves@mppi.mp.br	Rua São Pedro, 35, Bairro Centro, Miguel Alves-PI, CEP 64130-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Padre Marcos	(89) 2222-0240	pi.padremarcos@mppi.mp.br	Rua Joaquim Rodrigues de Macedo, 05, Bairro Centro, Padre Marcos-PI, CEP 64680-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Pio IX	(89) 2222-0180	pi.pioix@mppi.mp.br	Av. Senador José Candido Ferraz, 54, Bairro Centro, Pio IX-PI, CEP 64660-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Porto	(86) 2222-8370	pi.porto@mppi.mp.br	Av. Presidente Vargas, 212, Bairro Centro, Porto-PI, CEP 64145-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Regeneração	(86) 2222-8540	pi.regeneracao@mppi.mp.br	Av. Osorio Batista, 435, Bairro Centro, Regeneração-PI, CEP 64490-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de São Miguel do Tapuio	(86)2222-8420	pi.saomigueldotapuio@mppi.mp.br	Rua Francisco de Aragão Paiva, S/N, Bairro Matadouro, São Miguel do Tapuio-PI, EP 64330-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de São Pedro do Piauí	(86) 2222-8460	pi.saopedro@mppi.mp.br	Av. Presidente Vargas, 786, Bairro Centro, São Pedro do Piauí-PI, CEP 64430-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Simões	(89) 2222-2020	pi.simoes@mppi.mp.br	Rua José Dias, 285, Bairro Centro, Simões-PI, CEP 64585-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Simplicio Mendes	(89) 2222-0190	pi.simpliciomendes@mppi.mp.br	Rua Sergio Ferreira, S/N, Bairro Centro, Simplicio Mendes-PI, CEP 64700-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Barro Duro	(86) 2222-8440	pi.barroduro@mppi.mp.br	Rua Manoel Soares Teixeira, 357, Bairro, Barro Duro-PI, 64455-000	08:00 às 14:00	
Promotoria de Justiça de Capitão de Campos	(86) 2222-8390	pi.capitaodecampos@mppi.mp.br	Av. Santos Dumont, 335, Bairro Centro, Capitão de Campos-PI, 64270-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Caracol	(89) 2221-0360	caracol@mppi.mp.br	Rua João Dias, 227, Bairro Centro, Caracol-PI, CEP 64795-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Manoel Emídio	(89) 2221-0470	pi.manoelemidio@mppi.mp.br	Rua Azarias Belchior, 885, Bairro Centro, Manoel Emídio-PI, CEP 64875-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Marcos Parente	(89) 2221-0480	pi.marcosparente@mppi.mp.br	Rua Duque de Caxias, 114, Centro, Marcos Parente-PI, CEP 64845-000	08:00 às 14:00	

Promotoria de Justiça de Matias Olímpio	(86) 2221-7480	pj.matiasolimpio@mppi.mp.br	Rua 10 de Julho, S/N, Bairro Centro, Matias Olímpio-PI, CEP 64150-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Monsenhor Gil	(86) 2222-8510	pj.monsenhorgil@mppi.mp.br	Rua José Noronha, S/N, Bairro Centro, Monsenhor Gil-PI, CEP 64450-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Parnaguá	(89) 2221-0550	pj.parnagua@mppi.mp.br	Rua Danton Mascarenhas, S/N, Bairro Centro, Parnaguá-PI, CEP 64970-000	08:00 às 14:00	Fórum
Promotoria de Justiça de Ribeiro Gonçalves	(89) 2221-0510	pj.ribeirogoncalves@mppi.mp.br	Av. José Primo, S/N, Bairro Centro, Ribeiro Gonçalves-PI, CEP 64865-000	08:00 às 14:00	Fórum

